

Technická univerzita v Liberci  
Ekonomická fakulta

Studijní program: N6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Podniková ekonomika

**Lázeňský cestovní ruch - tradice, která oslovuje stále více aktivních lidí**

Spa tourism - tradition, which appeals more and more active people

Číslo závěrečné práce

DP-EF-KMG-2010-42

**Bc. ZDEŇKA POLÁKOVÁ**

Vedoucí práce: Ing. Iveta Honzáková (Katedra marketingu)

Konzultant: Ing. Lenka Půlpánová (Katedra marketingu)

Počet stran: 70

Počet příloh: 5

Datum odevzdání: 7.5. 2010

## Prohlášení

Byl(a) jsem seznámen(a) s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č.121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom(a) povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracoval(a) samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím diplomové práce a konzultantem.

V Liberci, 7.5. 2010

vlastnoruční podpis

## **Anotace a klíčová slova**

Diplomová práce je zaměřena na lázeňský cestovní ruch. Toto odvětví cestovního ruchu má v naší zemi mnohaletou tradici a je zdrojem nezanedbatelných příjmů plynoucích do státního rozpočtu. Především západočeská lázeňská města jsou oblíbená nejenom našimi, ale také zahraničními hosty.

Cílem diplomové práce je určení základních aspektů budoucího vývoje lázeňství, zhodnocení spokojenosti české klientely se současnou úrovní nabízených lázeňských služeb a nalezení struktury hostů, kteří lázně navštěvují z hlediska věku, pohlaví a typu pobytu.

Úroveň spokojenosti i struktura lázeňských hostů je v práci zjišťována pomocí dotazníkového šetření. Toto šetření probíhalo v deseti vybraných lázeňských městech České republiky.

**Klíčová slova:** lázeňský cestovní ruch, lázeňská města, vývoj lázeňství, lázeňské služby, dotazníkové šetření, lázeňská klientela, lázeňské statistiky, lázeňství, lázeňská péče

## **Annotation and key words**

The Diploma thesis is focused on spa tourism. This sector of tourism in our country has had a long tradition for a long time and it is one of the most considerable source of income. Above all, West Bohemian spa towns are popular not only by ours, but also foreign guests.

The goal of Diploma thesis is to identify the essential aspects of the future development of spas and to identify satisfaction of Czech clients with current levels of services which are offered at the spa and to find the structure of people who visit spas in terms of age, gender and type of residence. Levels of satisfaction is in work investigated by questionnaire survey. This survey was carried out in ten selected spa towns in the Czech Republic.

Satisfaction levels and structure of the spa guests is at work studied by questionnaire. This investigation was carried out in ten selected spa towns of the Czech Republic.

**Key words:** spa tourism, spa towns, spa development, spa services, survey, spa clientele, statistics of spa tourism, balneology, spa care

# Obsah

<b>Úvod .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Historie lázeňství .....</b>	<b>10</b>
<b>2. Lázeňská péče a ostatní služby, které s lázněmi souvisejí .....</b>	<b>13</b>
2.1 Lázeňská péče.....	13
2.2 Doplnkové služby .....	15
<b>3. Analýza lázeňského města - Třeboň .....</b>	<b>18</b>
3.1 Analýza vzniku a vývoje lázeňství v Třeboni .....	18
3.2 Analýza lázeňských služeb - léčení, ubytování, kulturní a sportovní vyžití .....	20
3.3 SWOT analýza lázeňského města.....	24
<b>4. Analýza vývoje lázeňství .....</b>	<b>27</b>
4.1 Význam lázeňství a jeho současný směr .....	30
4.2 Tvorba strategií, marketingové myšlení .....	35
<b>5. Statistiky návštěvnosti českých lázní .....</b>	<b>39</b>
5.1 Celková statistika návštěvnosti českých lázní.....	40
5.2 Statistika návštěvnosti českých lázní dle jednotlivých krajů .....	45
<b>6. Dotazníkové šetření .....</b>	<b>49</b>
6.1 Výsledky šetření .....	50
6.2 Shrnutí výsledků dotazníkového šetření: .....	63
<b>Závěr .....</b>	<b>65</b>
<b>Seznam citací.....</b>	<b>67</b>
<b>Bibliografie .....</b>	<b>69</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>70</b>

## **Seznam tabulek**

**Tab. 1** - Statistika návštěvnosti českých lázní za rok 2008 a 2009

**Tab. 2** - Zahraniční hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních

**Tab. 3** - Pohlaví respondentů

**Tab. 4** - Věkové složení respondentů

**Tab. 5** - Typ pobytu

**Tab. 6** - Délka pobytu

**Tab. 7** - Četnost pobytu

**Tab. 8** - Hodnocení ubytovacích služeb a nabídek kulturních a sportovních akcí

**Tab. 9** - Povědomí o slevách

**Tab. 10** - Hodnocení stravovacích služeb

**Tab. 11** - Hodnocení lékařských služeb a úrovně podávaných procedur

**Tab. 12** - Rady lékařů

**Tab. 13** - Největší přednost lázní

**Tab. 14** - Největší nedostatek lázní

**Tab. 15** - Způsob, jakým se respondenti o léčebném pobytu dozvěděli

## **Seznam obrázků**

**Obr. 1** - Vývoj počtu klientů v třeboňských lázních - Bertiny lázně Třeboň

**Obr. 2** - Vývoj počtu klientů v třeboňských lázních - Lázně Aurora

**Obr. 3** - Způsob úhrady pacientů

**Obr. 4** - Hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních, v tis.

**Obr. 5** - Počet hostů v lázeňských ubytovacích zařízeních - Němci

**Obr. 6** - Počet hostů v lázeňských ubytovacích zařízeních - Rusové

**Obr. 7** - Hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních podle krajů, 2009 v %

**Obr. 8** - Čeští hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních podle krajů 2009, v %

**Obr. 9** - Zahraniční hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních podle krajů 2009, v %

## Úvod

Tématem mé diplomové práce je lázeňský cestovní ruch - tradice, která oslovuje stále více aktivních lidí.

Tak, jak se především v nejvyspělejších zemích Evropy i světa prodlužuje průměrná délka života, tak se také prohlubuje potřeba udržet, resp. prohloubit kvalitu života. Lidé mají nejen zájem, ale i relativně dostatek prostředků k tomu, aby kvalitu svého života zlepšili maximálním využitím primární léčebné péče (včetně využití nejdražších lékařských přístrojů a stále se vyvíjejících nových a dokonalejších farmaceutických produktů). V této souvislosti jsou však uznávanější nové metody, které využívají prostředky co nejbližší přírodě, tedy i přírodní léčivé zdroje, především v lázeňských místech na celém světě.

Není tedy divu, že lázeňský cestovní ruch zažívá velice dynamický rozvoj. V téměř každém lázeňském městě je nabízen program nejenom pro lidi trpící určitou nemocí, ale i pro lidi toužící po aktivním odpočinku v příjemném lázeňském prostředí.

Diplomová práce je rozdělena do několika částí. Nejprve je zachycena historie lázeňství. Poté jsou vyjmenovány druhy lázeňské péče a služby, které s lázeňskou péčí souvisejí. Následuje analýza vzniku a vývoje lázeňství a nabídky lázeňských služeb v lázeňském městě Třeboni. Součástí této kapitoly je i SWOT analýza tohoto města. Další kapitola je zaměřena na analýzu vývoje lázeňství a na současné trendy v této oblasti.

Praktickou část tvoří celkové statistiky návštěvnosti lázní a dotazníkové šetření, které se týkalo spokojenosti české lázeňské klientely s pobytem v lázních a službami v nich poskytovaných a strukturou lázeňských hostů z hlediska pohlaví, věku a typu pobytu. Šetření bylo provedeno v deseti vybraných lázeňských městech formou strukturovaného dotazníku. Dotazování probíhalo osobní formou a celkový počet respondentů čítal 100 lidí.



## 1. Historie lázeňství

Úvodní kapitolou diplomové práce je historie lázeňství. Tato kapitola zachycuje dobu vzniku lázní, důvod jejich vzniku a jejich další vývoj.

Úvodem a také pro lepší orientaci v problematice je dobré vysvětlit a upřesnit pojem lázeňství.

*„Lázeňství jako takové je jedním z oborů, který je v České republice označován jako „rodinné stříbro“<sup>1</sup>. Je vnímáno jako nedílná součást zdravotního a sociálního systému a zároveň jsou návštěvníci lázní také účastníky cestovního ruchu.*

Slovo lázeňství má svůj základ v pojmu lázeň ve významu koupel. Existuje množství definic. *„V principu je lázeňství chápáno jako integrální součást léčebné péče opírající se především o využívání přírodních léčivých zdrojů a další léčebné faktory (klima, rehabilitace, atd.)“<sup>2</sup>*

Lázeňství je zaměřeno na léčení a obnovu fyzických a psychických sil lidí, a to za využití léčivých přírodních zdrojů (tzn. *zdroje přirozeně se vyskytujících vod, plynů a emanací, jakož i ložiska přirozeně se vyskytujících rašlin, slatin, bahen a jiných zemin, pokud příznivě působí na lidské zdraví, takže jich je možno použít k léčebným účelům. Přírodní zdroj prohlašuje za léčivý Ministerstvo zdravotnictví, které též rozhoduje o jeho využití<sup>3</sup>*). Účinek lázeňství je úzce spojen se změnou prostředí a místa. Soustavou podnětů fyzických a psychických dochází ke změně reaktivity a regulace organismu na kvalitativně vyšší úroveň, k čemuž je zapotřebí období minimálně tří, čtyř týdnů.

---

<sup>1</sup> ATTL, P. *České lázeňství na rozcestí*. Praha: COT business, č. 11, 2003, s. 40. ISSN 1212-4281

<sup>2</sup> KNOP, K. a kol. *Lázeňství ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1999. s. 27. ISBN 80-7169-717-6.

<sup>3</sup> *Zákon č.20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu* [online]. Praha: Ministerstvo zdravotnictví[cit. 2009-12-14]. Dostupný z WWW:

<[http://portal.gov.cz/wps/portal/\\_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/\\_s.155/701?PC\\_8411\\_number1=20/1966&PC\\_8411\\_l=20/1966&PC\\_8411\\_ps=10#10821](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/_s.155/701?PC_8411_number1=20/1966&PC_8411_l=20/1966&PC_8411_ps=10#10821)>

*„Lázně a lázeňství nejsou rozloženy po celém světě rovnoměrně. Třebaže se využitelné zdroje odedávna vyskytovaly na mnoha místech, zůstalo lázeňství v našem slova smyslu vlastně převážně evropskou záležitostí.“<sup>4</sup>* V anglosaských zemích a v Americe nebylo lázeňství v minulosti příliš rozšířeno a postoj k němu byl spíše zdrženlivý. Ani v současnosti není lázeňství v těchto zemích příliš využíváno. V Evropě jsou nejstarší tradice lázeňství v Itálii, Německu, ve Francii, Španělsku, v Polsku a Rusku.

České lázeňství je neoddělitelnou součástí Evropského kulturního dědictví a díky vysoké kvalitě přírodních léčivých zdrojů si získalo mimořádný věhlas i vážnost v evropském povědomí. Tradice našeho lázeňství jsou však mladší, než je tomu v jižní Evropě a ve Středozeří, kde byla lázeňská péče poskytována již v době antické. Jedinečné minerální prameny, které vyvěrají na mnoha místech České republiky, byly již od 15. století využívány k léčebným účelům. V blízkosti těchto zdrojů pak postupně vznikala lázeňská města, do kterých lidé ze všech koutů naší země jezdili. Jedinečnost těchto měst také podtrhávaly specifické architektonické prvky i urbanistické pojetí budov. Světoznámé jsou kolonády v Karlových Varech, či honosné lázeňské budovy v Mariánských Lázních.

Významné místo získalo také naše lázeňství v dějinách lékařství a balneologie. Na pražské univerzitě měli studenti možnost jako první Evropané studovat nové lékařské obory, a to obor balneologie a obor vodoléčba.

Z pohledu historie stojí za zmínku fakt, že léčebné kúry byly v této době pro pacienty velice náročné. Například pobyt v koupeli trval dvě hodiny, někdy i dny a noci, až docházelo k poškození kůže. Pitná kúra předepisovala denní pití 9 litrů vřídlní vody.

Koncem 18. století, kdy u nás dochází k rozvoji kapitalismu, se díky pokroku vědy, techniky a společenské komunikace významně povznesla i lázeňská místa. Dochází k výstavbě honosných lázeňských domů, věnuje se pozornost i přírodním zdrojům. Pobyt v lázních se stává nejen důležitým léčebným prostředkem, ale i důležitým společenským zážitkem.

---

<sup>4</sup> KRÍŽEK, V., *Obrazy z dějin lázeňství*. Praha: Libri, 2002. s. 12. ISBN 80-7277-092-6.

„Zlatá éra“ lázeňství na našem území nastala koncem 19. a počátkem 20. století. V tomto období dochází k dostavbám celých lázeňských komplexů, k modernizaci léčebných procedur na základě vědeckých poznatků. Naše lázeňství začíná proslavovat účinnost léčebné péče i kvalitní péče lázeňských lékařů. Lázeňská místa se stávají centry kulturního a společenského života. Staví se zde divadla, galerie, hraje se typická promenádní hudba.

Karlovy Vary a Mariánské Lázně jsou neznámější české lázně proslavené na celém světě. Mezi další významné české lázně patří: Lázně Bělohrad, Lázně Bohdaneč, Darkov-Karviná, Františkovy Lázně, Jáchymov, Jeseník, Libverda, Luhačovice, Poděbrady, Teplice v Čechách, Třeboň, Velichovky. Celkový výčet lázní ČR včetně indikací je uveden v Příloze E.

### **Shrnutí:**

Lázeňství v České republice má mnohaletou tradici. Již v 15. století vznikala první lázeňská místa, která využívala jedinečné přírodní zdroje k léčbě různých chorob a nemocí. Vznikala nová lázeňská města, která postupem času získávala na důležitosti i v evropském měřítku a stávala se vyhledávaným společenským místem nejen pro české lázeňské hosty, ale i pro zahraniční klientelu. Lázně navštívili i významné osobnosti kulturního, politického i společenského života. Toto výsadní postavení se lázeňská města snaží udržet i dnes a snaží se pokračovat v nastoleném trendu a získávat stále nové klienty.

## 2. Lázeňská péče a ostatní služby, které s lázněmi souvisejí

Součástí této kapitoly je přehled veškerých služeb, které lázně poskytují svým klientům. Základní službou je lázeňská péče, tzn. lékařská péče a péče při poskytování procedur. Tuto péči pak doplňují služby ubytovací, stravovací a kulturně-společenské.

Všechny tyto služby by měly lázně poskytovat na dostatečně vysoké úrovni, aby tím zajistily pro své lázeňské hosty co nejlepší podmínky pro navrácení a upevnění jejich zdraví a dokázaly přilákat další klientelu. Nabídka služeb by také měla být neustále kontrolována a případně i modifikována podle měnících se potřeb zákazníků.

### 2.1 Lázeňská péče

Mezi základní definice lázeňství patří pojmy **lázně** a **lázeňská péče**.

**Zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu** definuje lázně jako „*lázeňské léčebné ústavy, ve kterých jsou při poskytování léčebné a preventivní péče využívány především přírodní léčivé zdroje a klimatické podmínky, vhodné k léčení.*“<sup>5</sup>

Lázeňská péče je pak definována jako „*zdravotní péče poskytovaná v léčebných lázních, charakterizovaná především využitím přírodních léčivých zdrojů a dalších léčebných faktorů převážně fyzikální povahy.*“<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Zákon č.20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu. [online]. Praha: Ministerstvo zdravotnictví[cit. 2009-12-14]. Dostupný z WWW:

<[http://portal.gov.cz/wps/portal/\\_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/\\_s.155/701?PC\\_8411\\_number1=20/1966&PC\\_8411\\_l=20/1966&PC\\_8411\\_ps=10#1082](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/_s.155/701?PC_8411_number1=20/1966&PC_8411_l=20/1966&PC_8411_ps=10#1082) > .

<sup>6</sup> KNOP, K. a kol. *Lázeňství ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1999. s. 181. ISBN 80-7169-717-6.

Lázeňská péče se dělí z hlediska pobytu na:

- **péči ústavní-** *je spojena s léčebným pobytem pacienta v lázních-zahrnuje komplexní pobyt se službami ubytovacími, stravovacími a jinými pobytovými službami*<sup>7</sup>
- **péči ambulantní** – *je charakterizována pouhým docházením na léčebnou péči do lázeňských léčebných zařízení, s ubytováním a stravováním mimo lázeňská zařízení a podobně jako u ústavní péče se stanovenou strukturou léčebné péče*<sup>8</sup>

### Druhy poskytované péče v lázních

Lázeňská péče je předepisována ošetřujícím lékařem dle platného indikačního seznamu. Z hlediska rozčlenění nároku na výši hrazení pobytu zdravotními pojišťovnami je lázeňská péče rozdělena na:

- a) **komplexní lázeňskou péči:** *návrh na lázeňskou léčebnou péči vystavuje obvodní lékař a jako komplexní jej schvaluje revizní lékař pacientovy pojišťovny*<sup>9</sup>. Formulář Návrhu na lázeňskou péči je v Příloze D. Pacient je pak kontaktován předvoláním k nástupu již přímo z lázní. Termín nástupu je navrhován lázněmi, případné úpravy jsou možné pouze po předchozí domluvě a to ze závažných důvodů. Zdravotní pojišťovna hradí při komplexní lázeňské péči stravování formou plné penze, standardní ubytování ve dvoulůžkovém pokoji, potřebná lékařská vyšetření a léčebné lázeňské procedury dle stanovené diagnózy. Délka pobytu je stanovena v léčebném návrhu a obvykle činí 28 dnů. Platnost poukazu je tři měsíce od data vystavení návrhu praktickým lékařem. Náklady na stravování, léčení a standardní ubytování hradí příslušná zdravotní pojišťovna. Klient hradí doplatek za nadstandardní ubytování, což je doplatek za televizi, telefon a lednici a dále pak i lázeňskou taxu v hodnotě 15,- Kč/os/den (neplatí pro osoby starší 70 let). Držitelé

---

<sup>7</sup> KNOP, K. a kol. *Lázeňství ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1999. s. 45. ISBN 80-7169-717-6.

<sup>8</sup> KNOP, K. a kol. *Lázeňství ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1999. str. 45. ISBN 80-7169-717-6.

<sup>9</sup> MINKSOVÁ, B. *Lázně v otázkách a odpovědích*. [online]. Praha: Zpravodajský servis lidových novin. 2010. [cit. 2010-03-13]. Dostupný z WWW: < [http://www.lidovky.cz/lazne-v-otazkach-a-odpovedich-djz-/ln\\_noviny.asp?c=A100313\\_000115\\_ln\\_noviny\\_sko&klic=235975&mes=100313\\_0](http://www.lidovky.cz/lazne-v-otazkach-a-odpovedich-djz-/ln_noviny.asp?c=A100313_000115_ln_noviny_sko&klic=235975&mes=100313_0) >.

průkazu ZTP/P jsou od lázeňského poplatku osvobozeni (nutno doložit patřičným dokladem).

- b) **příspěvkovou lázeňskou péčí:** náklady na prohlídky, vyšetření a léčení v rámci pobytu hradí zdravotní pojišťovna. Náklady na stravování a ubytování hradí klient v plné výši, včetně lázeňského poplatku 15,- Kč/os/den (neplatí pro osoby starší 70 let). Držitelé průkazu ZTP/P jsou od lázeňského poplatku osvobozeni (nutno doložit patřičným dokladem).

Délka pobytu závisí na diagnóze, obvykle činí 28 dní. Platnost poukazu je 6 měsíců od data vystavení návrhu praktickým lékařem.

Kromě těchto dvou vymezených základních forem lázeňské péče dle indikačního seznamu, který je přesně vymezen v Zákoně o lázeňské péči (uveden v Příloze B), jsou ostatní programy a výkony poskytované klientům lázní na bázi komerční a jsou plně hrazeny klienty. Tato forma lázeňské péče se v současnosti dynamicky rozvíjí. Téměř každé lázeňské město nabízí samoplátecký program. Tyto programy bývají kratší než je klasická lázeňská léčba, a to od víkendových pobytů až po 14-ti denní programy. Je jen otázkou, zda tento rozvoj není kontraproduktivní. Stává se totiž, že lázeňské sestry, či doktoři při provozování procedur nestíhají, jsou unavení a tím se může velice lehce stát, že procedura není provedena v té nejvyšší kvalitě.

## 2.2 Doplnkové služby

**Ubytovací služby** jsou nezbytností každých lázní. V lázních jsou pro pacienty využívány lázeňské léčebné domy s režimovými opatřeními. Jsou to především lázeňské hotely, penziony a ubytování v soukromí.

Hlavní snahou je, aby pacient byl spokojený komplexně s celým pobytem, ne pouze s jednotlivou komponentou. Příkladem pro nás může být období minulého století, kdy léčebná péče měla relativně dobrou úroveň, celkem únosná byla úroveň stravování, ale ubytovací služby byly na špatné úrovni. Cílem bylo ubytovat co nejvíce pacientů a tím docházelo k honbě za kvantitou, na úkor kvality. Ubytovací kapacity, které byly nabízeny

domácí klientele, neměly z pohledu hotelových služeb ani dvě hvězdičky. „*Lázně se zahraniční klientelou musely domácím klientele nabídnout jejich nižší standard, takže lázeňské hotely pro zahraniční hosty často svým vybavením a poskytovanými službami vysoce převyšovaly služby pro naše klienty.*“<sup>10</sup>

Tak, jak jde vývoj dopředu a upřednostňuje se především kvalita, tak se rozdíly v poskytování ubytovacích kapacit pro zahraniční a naši klientelu pomalu vytrácí. Hlavním trendem je pak výstavba komplexních lázeňských domů, kde ubytování a stravování i vlastní balneoterapeutické provozy jsou tzv. pod jednou střechou.

„*Ubytovací služby musejí nabízet celou škálu hotelových služeb obohacených ještě o služby ošetrovatelské péče.*“<sup>11</sup> V pokojích pro lázeňské hosty bývá také signalizace pro zdravotnický dozor.

Třetí rozhodující složkou pro komplexní lázeňské služby jsou vedle léčení a ubytování **stravovací služby**, které mohou kladně či záporně ovlivnit celkový zážitek z lázeňského pobytu. Cílem je spokojený klient, což lze zajistit možností svobodné volby - výběrem jídla. Tato volnost má však svá logická omezení daná lékařskými doporučeními.

Klient má své stálé místo u stolu a určenou dietu. Z jídelních lístků si pak vybírá jídlo, pokud mu dieta možnost volby dovolí. Až na výjimky jsou veškerá denní jídla servírována obsluhou, přičemž snídaně jsou řešeny někdy i rautovým způsobem.

Jako doplňková stravovací zařízení bývají v lázeňských centrech ve velkém počtu kavárny, cukrárny, mléčné bary, apod.

K celkovým pobytovým zážitkům patří také veškeré **kulturní, sportovní, společenské a obdobné aktivity**, které pacient buď pasivně přijímá, nebo sám aktivně provozuje. Patří

---

<sup>10</sup> KNOP, K. a kol. *Lázeňství ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1999. s. 56. ISBN 80-7169-717-6.

<sup>11</sup> KNOP, K. a kol. *Lázeňství ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1999. s. 57. ISBN 80-7169-717-6.

sem nabídka divadelních představení, koncertů, přednášek na různá témata, zájezdů apod. Pro klienty sportovně založené jsou ve většině lázní k dispozici fitness-centra, aquaparky či široká síť cyklostezek a turistických cest.

Všechny tyto aktivity napomáhají ke klidu, pohodě, relaxaci a odpočinku klientů lázní. V neposlední řadě jsou tyto aktivity i příležitostí k bližšímu seznámení se s druhými lidmi a komunikaci s nimi.

### **Shrnutí:**

Lázeňská péče se z hlediska pobytu dělí na péči ústavní a ambulantní. Z hlediska rozčlenění nároku na výši hrazení pobytu zdravotními pojišťovnami je lázeňská péče rozdělena na komplexní lázeňskou péči a na příspěvkovou lázeňskou péči. Kromě těchto dvou vymezených základních forem dle indikačního seznamu, jsou ostatní programy a výkony poskytované klientům lázní na bázi komerční a jsou plně hrazeny klienty.

Lázeňská péče není jenom o samotném léčení, ale zahrnuje i komplex ostatních služeb, které by měly zajistit co nejpříjemnější zázemí pro klienta lázní. To znamená, že by lázně měly neustále zjišťovat potřeby svých klientů a v co největší míře tyto potřeby uspokojovat. Jedině tak je možné, aby si lázně udržely svou klientelu i ve velmi ostrém konkurenčním boji.



### **3. Analýza lázeňského města - Třeboň**

V této kapitole bude pro příklad znázorněn historický vývoj lázeňství v tomto městě až do současnosti a nabídka programů poskytovaných v Bertiných lázních Třeboň. Na základě daných informací bude vypracována SWOTT analýza (analýza silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb). V závěru kapitoly je uvedeno stručné shrnutí.

Lázně Třeboň jsou díky své precizní lázeňské péči oblíbeny a vyhledávány mnoha klienty, a to především českými. I samo město Třeboň je pro návštěvníky velice atraktivní. Dokladem je i ocenění v anketě časopisu Travel in the Czech Republic „O nejatraktivnější místo České republiky“, kde se Třeboň umístila na 2. místě mezi 284 nominovanými městy a obcemi České republiky. Anketa byla vyhlašována v rámci tradičního veletrhu cestovního ruchu Holiday World, který se konal ve dnech 4.- 7. února 2010 na pražském výstavišti.

V samotné Třeboni se nacházejí 2 lázeňské komplexy - a to Bertiny lázně a Lázně Aurora.

#### **3.1 Analýza vzniku a vývoje lázeňství v Třeboni**

Lázeňská péče v Třeboni má více než stoletou tradici. V roce 1883 absolvovali první pacienti lázeňskou léčbu v Bertiných lázních, které založil a uvedl do provozu místní učitel a kronikář Václav Hucek. Na břehu Zlaté stoky postavil lázeňský dům a tím byl položen základ treboňského lázeňství.

Koncem roku 1909 se stala majitelkou lázní Rosalie Vlčková. Poskytovaná lázeňská péče nebyla určena prostým nemajetným lidem, lázeňské procedury byly finančně náročné. V roce 1939 byly lázně prodány městu Třeboň a byla provedena rekonstrukce lázeňské budovy a léčebných zařízení. Provoz v nich byl obnoven v létě roku 1940. Od roku 1941 sloužila budova lázní jako ubytovna pro evakuované německé děti. Koncem druhé světové války byl v objektu lázní zřízen lazaret pro maďarské vojáky a po osvobození v roce 1945 sloužilo zařízení jako lazaret sovětské armády.

Lázeňský provoz v Bertiných lázních byl opětovně zahájen v roce 1946. 1.1. 1957 byla vytvořena lázeňská organizace pod názvem Československé státní lázně Třeboň. Tvořily ji Čsl. státní lázně Třeboň, Čsl. státní lázně Bechyně a Čsl. státní lázně Vráž u Písku. V té době byla lůžková kapacita Bertiných lázní 57 lůžek. V průběhu let 1957-64 dochází ke generální přestavbě a rozšíření lázní a byly vytvořeny podmínky i pro rozvoj ambulantní lázeňské péče.

V roce 1960 obdrželo město Třeboň lázeňský statut.

Významným okamžikem pro rozvoj lázeňství v Třeboni byla výstavba lázeňského sanatoria Aurora, které bylo uvedeno do provozu v roce 1975. Propojením jednotlivých částí objektu byl vytvořen celek splňující podmínky pro celoroční provoz. V průběhu roku 1983 byl připojen k sanatoriu objekt krytého rehabilitačního bazénu, sauny, tělocvičny a solária.

Bertiny lázně a Lázně Aurora tak vytvořily v městě Třeboni moderní lázeňský celek. Počáteční rivalita mezi oběma lázeňskými komplexy se v současné době stírá a trendem je sbližování lázní a vylepšování vzájemných vztahů a spolupráce. Dokládají to i slova člena dozorčí rady doc.RNDr. Jiřího Masojídka, CSc., který konstatoval: *„Byly tu dvoje lázně, dva ředitelé, oba domy mezi sebou soupeřily a každý si hrál více na svém písečku. Přitom oboje lázně poskytují stejné služby a především – mají jednoho majitele, Město Třeboň. Proto jsme jako dozorčí rada a rada s vedením města a s vedením lázní přistoupili k procesu sbližování obou lázeňských domů, což znamenala jednoho společného ředitele, společně provádět některé činnosti, jako propagace, objednávky, nákupy, poptávka prací, sdílení pacientů .“*<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> RŮŽIČKA, R., *Sbližování lázní je správná cesta*. Lázeňská POHODA. 2010, r. 4, č. 4, s. 2 bez ISSN.

### 3.2. Analýza lázeňských služeb - léčení, ubytování, kulturní a sportovní vyžití

V lázních Třeboň se léčí především tyto nemoci:

- Bolestivé stavy páteře a kloubů
- Poúrazové a pooperační stavy
- Stavy po kloubních náhradách
- Artrózy
- Revmatická onemocnění
- Bechtěrevova nemoc
- Dna a hyperurikemický syndrom
- Bolestivé stavy měkkých tkání <sup>13</sup>

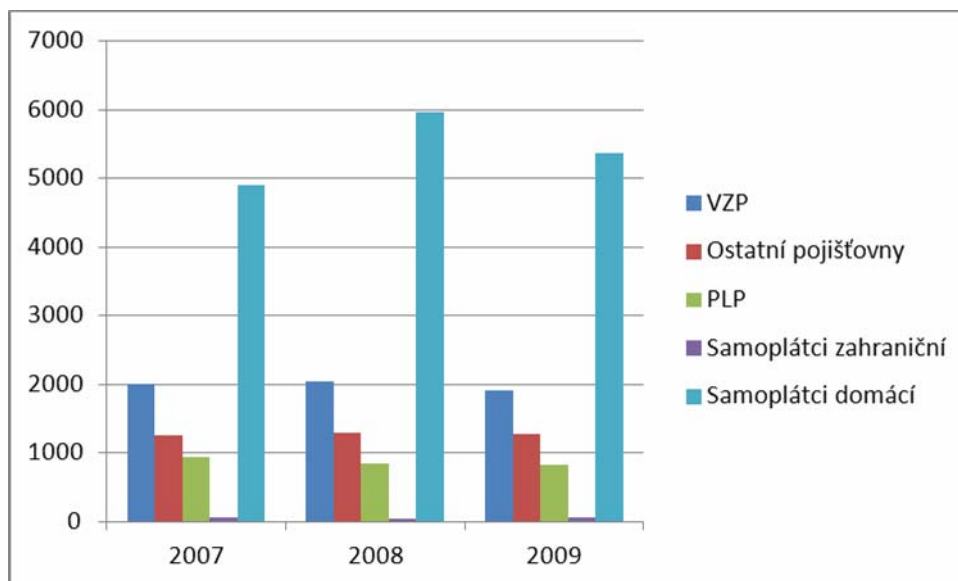
Lázně využívají k léčbě především přírodní léčivý zdroj - slatinu, jejíž blahodárné účinky na lidské zdraví zajistily věhlas těchto lázní. Základní péče je doplňována vodoléčbou, elektroléčbou a další léčebnou rehabilitací.

V lázních se léčí pacienti na komplexní lázeňské péči, příspěvkové lázeňské péči i klienti samopláteckých programů. V Příloze C je pro příklad uveden konkrétní rozpis samopláteckých pobytů v Bertiných lázních pro rok 2010.

Lázně Třeboň si získávají rok od roku větší oblibu u svých klientů, přičemž především stoupá počet těch, kteří si hradí pobyt z vlastních zdrojů. Vývoj počtu klientů za posední 3 roky jak v Bertiných lázních, tak i pro srovnání v Lázních Aurora, je zobrazen v následujících grafech.

---

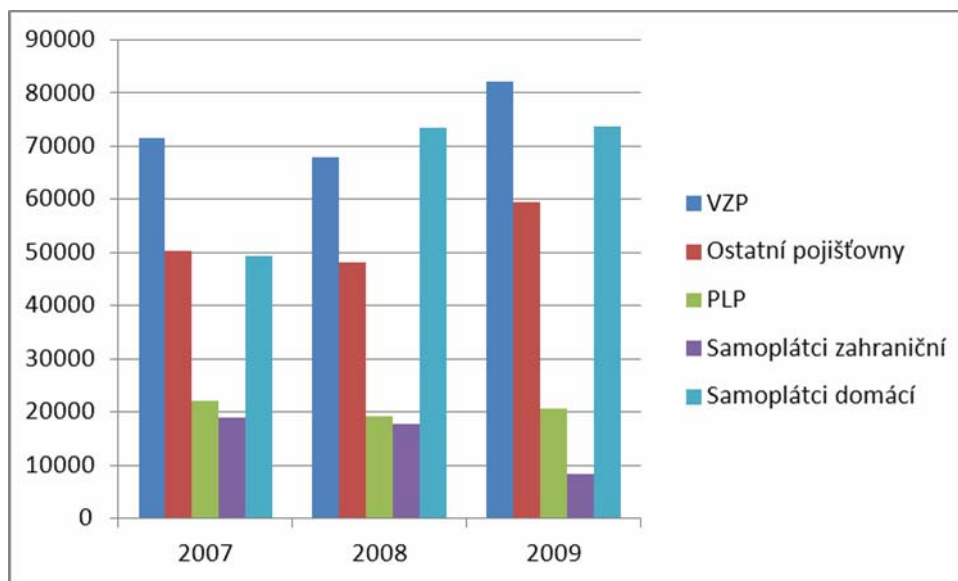
<sup>13</sup> Bertiny lázně Třeboň. [online].[cit.2010-01-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.berta.cz/cz/nase-lecba/indikace>>



**Obr. 1 Vývoj počtu klientů v třeboňských lázních- Bertiny lázně Třeboň**

*Zdroj: Vlastní zpracování dle zveřejněných statistik v měsíčním zpravodaji Lázeňská POHODA*

Na Obr. 1 je znázorněn vývoj počtu klientů v Bertiných lázních za poslední tři roky, tzn. za roky 2007 – 2009. Z grafu je patrné, že tyto lázně navštěvují především čeští samoplátci. Zahraniční klientela je tu zastoupena minimálně, a to v řádu desítek samoplátců.



**Obr. 2 Vývoj počtu klientů v třeboňských lázních- Lázně Aurora**

*Zdroj: Vlastní zpracování dle zveřejněných statistik v měsíčním zpravodaji Lázeňská POHODA*

Na Obr. 2 je znázorněn vývoj počtu klientů v Lázních Aurora za poslední 3 roky. Z něho je patrné, že i v těchto lázních patří samoplátci k významné klientele lázní, ale hodnot Bertiných lázní zdaleka nedosahují. Počty pacientů absolvující komplexní léčebnou péči převyšují ty, kteří si pobyt hradí ze svých zdrojů.

### ***Ubytování***

Ubytovací kapacita Bertiných lázní je v současnosti 186 lůžek v jednolůžkových či dvoulůžkových pokojích a v apartmánech. Vybavení pokojů odpovídá svým standardem I. kategorii hotelového ubytování - tj. sprcha, WC, barevná televize s rádiem, lednice a telefon s přímým meziměstským spojením. Apartmány jsou navíc vybaveny minibarem. Tři stylově řešené apartmány dokončené v roce 2002 odpovídají vybavením I.A kategorie - sprcha, WC, vysoušeč vlasů, TV, radiomagnetofon, telefon, minibar, klimatizace.

### ***Kulturní, společenský a sportovní program***

Přímo v Bertiných lázních si lze objednat pravidelné exkurze do pivovaru Bohemia Regent, prohlídky zámku a Schwarzenberské hrobky, městské věže, aj. Kulturní oddělení lázní dále organizuje zájezdy a výlety do Českého Krumlova, Novohradsko, Jindřichova Hradce, Hluboké nad Vltavou, Červené Lhoty, Českých Budějovic, Solnohradska, Salzburku, Vídně, Waldviertelu, Mariazellu, Lince, rakouského pohraničí, Gmündu, Weitry, Šumavy a do Jihočeského divadla v Českých Budějovicích.

V areálu Bertiných lázní a v jeho okolí se lze v dostatečné míře věnovat nejrůznějším formám aktivního odpočinku. Pro zájemce je přímo v budově lázní fitness-centrum, kde je možnost zlepšovat si kondici na mnoha posilovacích strojích. Začátečníci pak mohou využít služeb osobního trenéra.

Pro milovníky tenisu je k dispozici nově vybudovaná tenisová hala s povrchem z australské antuky Classic Clay, dále osvětlené tenisové kurty s umělým povrchem a antukou. Na požádání lze zajistit "kurzy pro začátečníky", "trénink pro rekreační a závodní hráče" a "sparing pro rekreační a závodní hráče". Dále byl vystaven volejbalový kurt a také hřiště pro pétanque a stolní tenis.

Kromě rehabilitačního bazénu v Bertiných lázních je možné využít 25-ti metrový bazén v Lázních Aurora a v létě i přírodní koupaliště na břehu rybníka Svět.

Milovníky pěší turistiky a cykloturistiky uspokojí rozsáhlá síť upravených naučných a turistických tras, která propojuje nejvýznamnější kulturní památky (Schwarzenberská hrobka) a další pozoruhodnosti tohoto kraje (pohledy na největší jihočeské rybníky Rožmberk a Svět, přírodní rezervace Stará řeka, příroda CHKO Třeboňsko, aj.). Kulturní oddělení lázní zajistí pro zájemce možnost provozování sportovního rybolovu.

### ***Doplňkové služby***

Přímo v areálu Bertiných lázní se nachází kadeřnictví, pedikúra, kosmetika a knihovna. Součástí komplexu je restaurace i restaurace Adéla (první nekuřácká a klimatizovaná restaurace v Třeboni), Terasa bar a nově vybudovaný Pizza restaurant Top-Spin se dvěma bowlingovými drahami.

Z tohoto výčtu je patrné, že se lázně snaží uspokojit i toho nejnáročnějšího lázeňského hosta.

### **3.3 SWOT analýza lázeňského města**

#### **Silné stránky**

- **Jedinečný přírodní zdroj** na území Třeboně- slatina- prokázané blahodárné účinky na lidské zdraví, především vhodné pro léčbu pohybového aparátu
- **Tradice a zkušenosti s lázeňskou léčbou** - lázně Třeboň mají mnohaletou zkušenost s lázeňskou léčbou
- **Rozvinutá lázeňská infrastruktura a její neustálé rozšiřování a zkvalitňování**
- **Relativní cenová výhoda** pro zahraniční návštěvníky.
- **Lokalizace**- velice podmanivé prostředí (CHKO Třeboňsko), krásná příroda, rovinatá krajina
- **Dva komplexy lázní** – stejné vedení, ale každé lázně mají jinou atmosféru – možnost výběru pro klienty - klidné rodinné prostředí Bertiných lázní, větší luxus Lázní Aurora

### Slabé stránky

- Neujasněné podmínky a budoucnost financování tuzemských pacientů (zatím málo využívaná forma spolupodílového financování pobytu).
- **Nedostačující marketing** ze strany lázeňské společnosti jak v tuzemsku, tak i v zahraničí.

### Příležitosti

- Zvýšit a soustředit **marketing a propagaci** českého lázeňství (zatím hlavně CzechTourism, nutno zapojit i zájmové asociace a významné podnikatelské skupiny).
- **Uplatnit kooperaci** všech zainteresovaných subjektů v marketingové praxi a zejména v nabídce komplexních služeb v lázeňské destinaci.
- Usilovat o zachování trendu **příjezdů zahraničních hostů** do lázeňských zařízení (ekonomické přínosy pro lázeňské subjekty i významné devizové přínosy pro stát).
- **Využívat možnosti přeshraniční spolupráce s Rakouskem**
- Reakce na nové požadavky na lázeňské služby – kratší pobyty, wellness pobyty, relaxační a antistresové programy, apod.

### Hrozby

- **Nejasná budoucnost financování** zdravotnictví včetně lázeňské léčby.
- **Nedostatečné jazykové znalosti personálu** lázní, či ostatních subjektů ve městě; v některých případech malá ochota a chybějící vstřícnost.
- **Regulace lázeňství v systému zdravotní péče**, kterou zamýšlí Ministerstvo zdravotnictví spolu se zdravotními pojišťovnami
- **Celosvětová hospodářská krize** – nutné i přesto nalákat klienty do lázní - nabízet slevové akce, výhodné balíčky, věrnostní programy



## Shrnutí

Lázeňské město Třeboň patří mezi ty lázně, které se snaží svou nabídku služeb, léčebných programů neustále zlepšovat a rozvíjet dle přání svých klientů. I z tohoto důvodu byl pro tyto lázně loňský krizový rok úspěšný. Potvrzují to i slova ředitele těchto lázní MUDr. Jaroslava Bicana, který uvedl, že *rok 2009 byl pro třeboňské lázně zejména z hlediska finančních obrátů velice úspěšný a pro Lázně Aurora to byl dokonce rok rekordní.*<sup>14</sup>

Pro řadu lidí je i výhodou, že jsou v Třeboni dva komplexy lázní. První z nich, Bertiny lázně, jsou menší, historicky starší a mají rodinnou atmosféru. Oproti tomu Lázně Aurora jsou modernější, mají lepší vybavení, větší wellness centrum a mají nádech světových lázní. Tudiž každý si může vybrat, co mu více vyhovuje. Někdo má raději Bertu, někdo Auroru, je tu možnost volby.

Tzv. „rodinná atmosféra“ panující v Bertiných lázních, je pro mnohé klienty velkým lákadlem. Proto by se lázně neměly snažit o příliš velké zvyšování kapacit.

V Bertiných lázních Třeboň se také daří budovat věrnostní klientelu. Vyplývá to nejenom z dotazníkového šetření, který jsem zde v rámci praktické části provedla, ale potvrzují to i slova ředitele slatinných lázní MUDr. Jaroslava Bicana, který v krátkém rozhovoru pro měsíční zpravodaj městských slatinných lázní Lázeňská POHODA rovněž uvedl: *„Nechci být neskromný, ale věřím, že většina našich hostů byla spokojena, a tak se k nám ráda vrací. Svědčí o tom čísla: kolem 60-ti % hostů se do našich lázní stále vrací a další přibývají. Jak je vidět, lidé mají o naše lázně zájem, což nás nesmírně těší a zavazuje, a také dokazuje, že svoji práci zřejmě děláme dobře.“*<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> RŮŽIČKA, R., Krizový rok byl úspěšný. *Lázeňská POHODA*. 2010, r. 4, č. 2, s.1-2 bez ISSN.

<sup>15</sup> RŮŽIČKA, R., Krizový rok byl úspěšný. *Lázeňská POHODA*. 2010, r. 4, č. 2, s.1-2 bez ISSN.

## 4. Analýza vývoje lázeňství

Tato kapitola se zabývá analýzou vývoje lázeňství jako celku a analýzou vývoje českého lázeňství.

Lázeňství zaznamenává neustálý vývoj, který je podmíněn měnicími se podmínkami na trhu, a to především na straně poptávky. Tato kapitola se pokusí nalézt optimální směry budoucího vývoje lázeňství.

Nejaktivnější ve svých nabídkách lázeňských léčebných programů jsou země s tradičním pojetím lázeňství, jsou to především evropské země. Postupně se však k těmto lázeňským velmocem jako je např. Německo, Itálie, Francie, ale i ČR a SR, přidávají i mimevropské země, které nabízejí nové moderní lázeňské produkty. Tak dnes můžeme nalézt lázeňské programy i v přímořských centrech Tuniska, Izraele i Turecka.

Thalassoterapie-léčba mořem (*léčebná procedura pocházející z Řecka, která je založená na využití mořské nebo slané vody, bahna, chaluhy a mořského klimatu. Je ideální pro léčbu artrózy, osteoporózy a bolesti svalů. Je také doporučována na relaxaci a péči o pokožku*)<sup>16</sup> se bouřlivě rozvíjí v Jižní Americe a Mexiku. Své tradiční horké prameny pro upevňování lidského zdraví objevují znovu i Japonci.

Evropa nabízí ve svých nejméně tisíci lázeňských místech nepřehledné množství kapacit a programů různých forem i délek. Například v nejvýznamnějších lázeňských velmocích – v Německu, Itálii a Francii je k dispozici dohromady minimálně 600 významných center. V těchto centrech se aplikují kromě tradičních klasických léčebných postupů stále nové a modernější postupy. Využívají se alternativní metody včetně indických, čínských a orientálních léčebných metod. Svou obrodu prožívá přírodní léčba (Kneippovy kúry) a v neposlední řadě se využívá i léčebných účinků solných jeskyní, které navozují přímořské klima.

---

<sup>16</sup> Novy vek.cz [online]. [cit.2010-01-13]. Dostupný z WWW: <  
<http://www.novyvek.cz/index.php?sekce=maminka&pg=clanek&id=113> >.

V lázeňských centrech se nacházejí stále častěji nejmodernější aquaparky, fitness-centra. Jsou nabízeny kosmetické, kadeřnické, pedikérské a další služby. Tyto služby jsou kvalitním doplňkem stávajících klasických léčebných služeb.

Specifika lázeňství v kontextu cestovního ruchu je komplexem faktorů a jejich promítání do života společnosti té které země. Míra tohoto promítání je dána jak rozsahem nabízených služeb v daném sektoru (tedy na straně nabídky), tak i přístupem obyvatel země k této oblasti (na straně poptávky).

Od roku 1989 dochází nejenom v naší zemi, ale i v zemích bývalého sovětského bloku k transformaci společnosti ve prospěch komerce a směrem k vyspělé západní Evropě. Nastává výrazné posílení komerčního významu lázeňských center, kvalitativní zlepšení jejich vzhledu a vybavenosti a v neposlední řadě i lepší propagace s kladným výsledkem. Zúročuje se ve **vyšší návštěvnosti českých lázní zahraničními hosty**. Za posledních deset let se počet zahraničních návštěvníků v našich lázních zvýšil o více než 100%.

Tyto současné trendy ve vývoji lázeňství mají podporu a pochopení i ze strany příslušných ministerstev České republiky. Ministerstvo pro místní rozvoj **nabízí programy specializované na lázeňství a finančně je dotuje**. Tím se vytváří zajímavý prostor pro zlepšení situace v regionech i v celém oboru lázeňství včetně jeho propagace. Tento komplexní přístup je pro rozvoj našeho lázeňství nezbytný, protože situace ve sjednocené Evropě poskytuje řadu příležitostí pro jeho rozvoj, ale také hrozeb, a to především v oblasti velké konkurence a ztráty vlastních zájmů.

Pro další rozvoj a stabilizaci místa na trhu lázeňského cestovního ruchu v celosvětovém měřítku bude velmi **potřebná účinná a systematická propagace oboru i jednotlivých lázní a regionů**. Z tohoto pohledu stojí za povšimnutí, že vznikla řada lázeňských asociací.

V českém lázeňství existují dvě hlavní zájmové organizace: Sdružení lázeňských míst – členové jsou zástupci radnic lázeňských měst a Svaz léčebných lázní České republiky.

**Svaz léčebných lázní ČR** byl založen v roce 1995 jako zájmové sdružení léčebných lázní. V roce 2001 se jeho součástí stalo i Sdružení odborných lázeňských zařízení. *Svaz nyní sdružuje 46 členů, z toho 44 léčebných lázní.*<sup>17</sup> Toto sdružení je i členem Evropského svazu lázní a platným partnerem i oponentem Ministerstva zdravotnictví ČR. Posláním svazu je kultivovat prostředí a vytvářet podmínky pro další léčebné lázeňství v České republice a hájit společné i individuální zájmy členů.

Dalším významným sdružením působícím v oblasti lázeňství na území ČR je **Sdružení lázeňských míst**, které bylo založeno v roce 2002. *Jedná se o dobrovolnou zájmovou nestranickou a nevládní organizaci lázeňských měst a obcí v ČR, na jejichž území se nacházejí lázeňská zařízení a mají schválený statut lázní.*<sup>18</sup> Hlavním posláním sdružení je aktivně přispívat k vytváření podmínek a nástrojů pro regeneraci a rozvoj lázeňství a lázeňských míst. Jedná se především o snahu zlepšit stav a rozvíjet lázeňskou a městskou infrastrukturu, obnovovat lázeňské památky a rozvíjet české lázeňství a česká lázeňská města a obce. Pro dosažení vytyčených cílů usiluje sdružení o spolupráci mezi státem, obcemi a občany, lázeňskými organizacemi a sdruženími, ale i o spolupráci na mezinárodní úrovni.

Sdružení má dále za cíl prezentovat a spolupracovat při prezentaci českých lázeňských míst jako unikátních cílů pro návštěvníky hledající nejen lázeňskou péči, ale i velice zajímavé turistické cíle.

Na mezinárodní úrovni pak působí **Evropská lázeňská asociace**, která sdružuje 25 členských federací z 22 evropských zemí, které společně představují více než 1 200 lázeňských míst.

---

<sup>17</sup> Svaz léčebných lázní ČR [online]. [cit. 2010-04-02 ]. Dostupný z WWW: <<http://www.lecebne-lazne.cz/cs/ceske-lazenstvi/tradice-a-historie>>

<sup>18</sup> Sdružení lázeňských míst ČR [online]. [cit. 2010-04-02 ]. Dostupný z WWW: <<http://www.spas.cz/index.php>>

Je nezbytná i neustálá **podpora vzdělávacího procesu**, systematické vzdělávání ve formě kongresů a konferencí, publikační činnost a trvalá konfrontace dosažené úrovně oboru v naší zemi s vyspělou Evropou. Všechny tyto činnosti pak mohou přinést významné konkurenční výhody a cílové efekty v lázeňském cestovním ruchu.

#### **4.1 Význam lázeňství a jeho současný směr**

Lázeňství nemělo vždy stejnou podobu, jakou má dnes. Současná zdravotní věda vychází z poznatku, že zdravotní stav obyvatelstva je jedním z nejdůležitějších indikátorů kvality života. Součástí péče o zdraví je i péče lázeňská. Cílem lázeňské péče je léčit nemoci s využitím přírodních léčivých zdrojů a nižším zatížením organismu farmakoterapií, zabránit zhoršování zdravotního stavu nemocných, napomáhat zmírňování zdravotních problémů a také předcházet vzniku nemocí a dokončovat doléčovací proces.

Cílem lázeňské péče dále je, aby klient lázní po skončení svého pobytu cítil výrazné zlepšení svého fyzického a psychického stavu a zároveň cítil lepší uplatnění ve společnosti. To vše se děje prostřednictvím nejmodernějších balneologicko-lékařských postupů a procedur v příjemném prostředí lázeňských zařízení s perfektními lázeňskými službami a dalším lázeňským servisem.

České lázeňství směřuje k naplnění stanoveného cíle tím, že je založené především na využívání přírodních léčebných zdrojů s významným podílem přímé lékařské péče a s komplexním přístupem k léčebným pobytům. Významná je zdravotně-preventivní funkce lázeňského cestovního ruchu. Prostřednictvím lázeňského cestovního ruchu se zabezpečuje obnova organismu, upevňuje tělesné zdraví a duševní rovnováha.

### Pro shrnutí:

- lázeňství je fenomén, který pro zemi, která tento obor rozvíjí a podporuje, představuje významný potenciál jednak pro zlepšování zdraví svých obyvatel, jednak významnou měrou ovlivňuje příjezd turistů (incoming) a přináší státnímu, komunálnímu i privátnímu sektoru nemalé příjmy<sup>19</sup>
- lázeňství představuje pro zemi určitou reprezentaci pobytových atraktivit a zvyšuje její kredit v zahraničí. Centra zdravotní turistiky a vlastní lázeňská místa představují určité oázy klidu a pohody pro regeneraci fyzických i duševních sil, a ve svém důsledku je pak vzpomínka na pobyt, kde se host „zlepšil“ – zregeneroval, uzdravil, vrátila se mu kondice, apod. spojena s místem a zemí, která mu tuto možnost nabídla.
- v neposlední řadě představují významná lázeňská místa také centra incentivní, kongresové, konferenční a festivalové turistiky, což opět vede při pobytu doprovázeném příjemnými procedurami a specifickými lázeňskými nabídkami služeb ke klidu a pohodě v jednání, ke kladnému ovlivnění účastníků a ve svém důsledku opět ke zvýšení kreditu pořadatelské země.<sup>20</sup>

V současnosti existují v Evropě dva proudy lázeňství. Prvním proudem je tradiční léčebné lázeňství se silným medicínským zázemím. Tento proud je typický například v Německu, Rakousku či v Polsku. Pod pojem lázeňství patří také wellness a zdravotní cestovní ruch, který se uplatňuje ve Španělsku, Itálii a Francii. Skandinávské země spatřují v lázeňství prevenci proti nemocem.

---

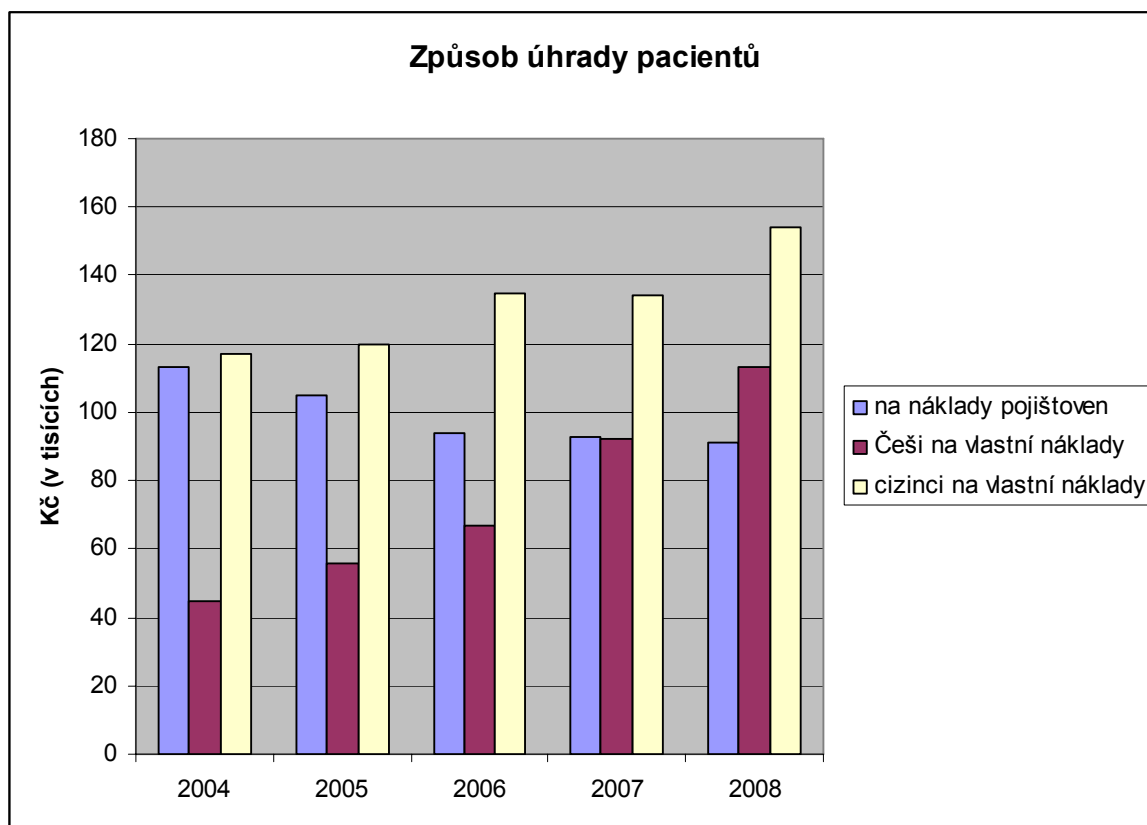
<sup>19</sup> KNOP K., GOULLI R., MIKEŠ F. *Lázeňství - ekonomika a management*. 1. vyd. Praga: Grada Publishing, 1999. str. 42. ISBN 80-7169-717-6.

<sup>20</sup> KNOP K., GOULLI R., MIKEŠ F. *Lázeňství - ekonomika a management*. 1. vyd. Praga: Grada Publishing, 1999. str. 42. ISBN 80-7169-717-6.

Oba tyto proudy spolu s dynamicky se měnícím prostředím, ve kterém působí mnoho obtížně kontrolovatelných vlivů jako je např. demografický vývoj, ekonomické, sociálně-kulturní, politicko-právní, technicko-technologické síly, stále sílící konkurence, změny v poptávce atd., ovlivňují názory na další vývoj našeho lázeňství.

Jedna strana zastává názor, že léčebný pobyt by neměl být kratší než třítýdenní, protože až po této době se začínou v plné míře projevovat příznivé účinky léčby.

Druhá strana reaguje na změnu poptávky na trhu a nabízí pobyty rekondiční a regeneračně-relaxační, které jsou daleko kratší, většinou desetidenní, týdenní či dokonce jenom víkendové. Zájem o tyto pobyty mají především lidé, kteří si nemohou dovolit a nebo také nechtějí věnovat pobytu v lázeňském zařízení několik týdnů, a přesto chtějí udělat „něco“ pro své zdraví, pro své tělo, učinit alespoň krátkodobou změnu rytmu obvyklého všedního života. Důvodů, proč dávají přednost kratším pobytům, je opravdu mnoho. Mezi nejčastěji uváděné důvody patří: vysoká exponovanost v pracovním procesu, obava o ztrátu zaměstnání, péče o člena rodiny, starost o svého domácího mazlíčka, nedostatek finančních prostředků, jiné představy o využití volného času a další. Tyto pobyty si klienti hradí z vlastních zdrojů, případně jsou hrazeny z příspěvků organizací, ve kterých jsou klienti zaměstnáni.



**Obr. 3 Způsob úhrady pacientů**

*Zdroj: Vlastní zpracování dle zveřejněných údajů Ústavu zdravotnických informací a statistiky*

Z Obr. 3 vyplývá, že tuzemské lázně zažily v roce 2008 zlomový rok. Čísla, která zveřejnil **Ústav zdravotnických informací a statistiky**, ukázala, že dospělých Čechů, kteří si kratší nebo delší pobyt platí výhradně ze svého, je už víc než těch, kterým pobyt a léčbu hradí kompletně pojišťovny. Stalo se to tak poprvé v novodobé historii lázeňství.

Takzvaní "křížkoví" pacienti, tedy ti, kterým pojišťovna hradila komplexní lázeňskou péči, byli celá desetiletí v lázních naprosto dominantními hosty. Jejich počty ale rok od roku klesaly a od roku 2008 je předstihli samoplátci. Tento nastavený trend pokračuje podle nejnovějších statistik i nadále.



Může za to i skutečnost, že řada lidí v posledních letech omezuje komplexní lázeňskou péči kvůli případným komplikacím v zaměstnání, protože léčba je dlouhodobá, většinou tří- až čtyřtýdenní. Pacienti "na křížek" jezdí však na dlouhodobé pobyty a představují pro lázeňské firmy nadále podstatný a jistý zdroj příjmů.

Nový trend přitom ukazuje, že Češi jsou ochotni stále víc investovat nejenom do relaxačních, třeba jen víkendových pobytů v lázních, ale postupně i do těch delších a vyloženě léčebných. Už se objevují lázně, kde samoplátcí převyšují počtem komplexní pacienty a přinášejí lázním větší díl tržeb.

Ti, kteří si pobyt platí sami, jezdí na kratší pobyty než pacienti komplexních pobytů, ale výrazně víc utrácejí v lázeňských restauracích i za další služby v místě. Jejich pobyt tak pomáhá nejen samotným lázním, ale i rozvoji daného regionu.

Výrazný růst počtu tržeb od samoplátců potvrzuje i ředitel slatinných lázní v Třeboni MUDr. Jaroslav Bican. Podle jeho slov byl rok 2009 pro třeboňské lázně velmi úspěšný, zejména z pohledu finančních obrátů. *Oba lázeňské domy celkem navštívilo přes 30 000 hostů. Počet českých samoplátců bylo za uplynulý rok v Lázních Aurora přibližně 50 %, v Bertiných lázních kolem 30%.*<sup>21</sup>

Tomu, že návštěvnost v lázních neklesá zatím pomáhá i to, že zahraniční klienti - především Němci - ani v době ekonomické krize výrazně neomezili své cesty do českých lázní. A to i přesto, že řada lázní letos zvýšila své ceny - především ty v eurech.

---

<sup>21</sup> RŮŽIČKA, R., *Krizový rok byl úspěšný*. Lázeňská POHODA. 2010, r. 4, č. 2, s.1-2 bez ISSN.

## 4.2 Tvorba strategií, marketingové myšlení

Lázeňství je specifickou formou cestovního ruchu. Pro cestovní ruch je jednou z nejdůležitějších složek řízení marketing. Marketingové pojetí zastává názor, že hlavním úkolem je určit potřeby zákazníka a poskytnout mu požadovanou spokojenost. Dle jedné z definic marketingu je *marketing proces řízení, jehož výsledkem je poznání, předvídání, ovlivňování a v konečné fázi uspokojení potřeb a přání zákazníků efektivním a výhodným způsobem zajišťujícím splnění cílů organizace*<sup>22</sup>. Jinými slovy představuje integrovaný komplex funkcí, které umožňují efektivně řešit problémy spojené s podnikáním na rozvinutém trhu a tím přispívat ke zlepšení výkonu na trhu a i k zisku firmy při uspokojování potřeb zákazníka.

Marketingově orientované myšlení se zabývá zkoumáním trhu, odhalováním trendů poptávky, nákupním procesem, tvorbou marketingového mixu atd., ale především tvorbou strategií a jejich realizací.

Strategie vycházejí z vize, poslání, ze situační analýzy, na jejichž základě se formulují cíle každé organizace, bez rozdílu velikosti i právní formy. „*Strategie je široká koncepce toho, jak budou využity silné stránky firmy k překonání odporu při dosahování vytyčených cílů.*“<sup>23</sup> K tomu, aby zvolené strategie byly uskutečněny, je nutné, aby byly podpořeny organizační kulturou, tj. strategicky potřebnými hodnotami, postoji, očekáváním. Není-li tomu tak, pak musí být něco změněno. Cesty existují pouze dvě. Buď bude změněna strategie, nebo bude změněna organizační kultura. Změna organizační kultury je velmi obtížná, ale často nutná, ba dokonce nezbytná.

---

<sup>22</sup> DĚDKOVÁ, J., HONZÁKOVÁ, I. *Základy marketingu*. 3. vyd. Liberec: TU Liberec, 2006. s. 8. ISBN 80-7372-130-9.

<sup>23</sup> STRNAD, P., DĚDKOVÁ, J. *Strategický marketing*. Liberec: TU Liberec, 2007. s. 30. ISBN 978-80-7372-197-8.

K tomu, abychom porozuměli, co je dnes v řízení podniků i institucí důležité, je nutné, abychom se zcela seriózně začali zabývat teorií řízení, marketingem i organizační kulturou. Znalost těchto disciplín je, jak ukázala nejen zahraniční praxe, ale také některé naše podniky, jejich vlastníci i manažeři, důležitá. Poté pochopíme, proč je důležité, abychom veřejně deklarovali naše vize a poslání, analyzovali prostředí, správně volili cíle, úspěšně tvořili strategie, ovládali práci s prvky marketingového mixu (produkt, cena, distribuce, promotion atd.), kladli důraz na public relation a věnovali pozornost výchově a vzdělání našich zaměstnanců.

Je to právě marketing, respektive marketingové myšlení, které obtížně nachází cestu k tomu, aby se stalo základní filozofií řízení. *Marketingové teorie jsou založeny na takové organizační struktuře, jejíž ústřední hodnotou je zákazník - host - klient.* <sup>24</sup>

Prostřednictvím odhalení a uspokojení potřeb a přání zákazníků efektivním způsobem dojde i organizace naplnění svých cílů. Není důležité, zda-li organizace má nebo nemá marketingového ředitele, nebo marketingové oddělení, ale je důležité to, že každý její pracovník ví, v čem je jeho práce důležitá ve prospěch hosta – klienta, jakým způsobem může přispět k jeho spokojenosti. K tomu je nutné, aby mimo stanovení rozsahu povinností, byl vybaven i potřebnými kompetencemi. V lázeňských organizacích, bez rozdílu právní formy i velikosti, je velmi důležité věnovat pozornost personální práci (mít správné lidi, na správných místech, ve správném čase), výchově a vzdělávání pracovníků.

Dobře aplikovaný marketing může poskytnout odpověď na otázku, jakým směrem se ubírat, jak obstát v konkurenci, a ne pouze úspěšné produkty konkurence napodobovat.

Na úspěchu lázeňské péče, na celkové spokojenosti hostů se podílí nejen samotní provozovatelé lázeňských ústavů a lázeňských hotelů, ale celá škála podnikatelských i nepodnikatelských subjektů, přírodní prostředí, společenské klima, přátelskost a vstřícnost místního obyvatelstva atd. Lázeňská města se svým okolím lze přirovnat

---

<sup>24</sup> DĚDKOVÁ, J., HONZÁKOVÁ, I. *Základy marketingu*. 3. vyd. Liberec: TU Liberec, 2006. s. 11. ISBN 80-7372-130-9

k celistvému systému. Takto je vnímají hosté. Na spokojenost hostů má vliv stejně tak bezpečnost, čistota, kvalita služeb, jako i jazyková vybavenost lidí, se kterými se hosté během pobytu setkávají.

Z odborných prací, které se zabývaly aspekty konkurenceschopnosti našich lázeňských organizací v podmínkách Evropské unie vyplynulo, že dosažení konkurenceschopnosti českých lázní spočívá nejen v marketingových aktivitách samotných podnikatelských subjektů, ale zejména ve schopnosti spolupracovat, budovat jednotnou image lázeňské destinace.

Lázně musejí hledat způsob odlišení se od konkurence, hledat své klienty – segmenty, na které se obrátí, odhalovat své silné a slabé stránky, hledat jedinečnost, sledovat změny ve vnějším i vnitřním prostředí, a reagovat prostřednictvím vhodně sestavených nástrojů marketingového mixu – produktové, cenové a kontraktační, distribuční politiky a celé oblasti promotion (reklama, podpora prodeje, PR, publicita, e-marketing aj.). K těmto základním nástrojům marketingového mixu je nutné přidat přinejmenším dva další prvky, mezi které patří spolupráce a tvorba balíčků služeb.

Lázeňské organizace, hotely a lázeňská místa jsou spolu nerozlučně spjata. Lidé jezdí do lázeňských míst z různých důvodů. Ne vždy je důvodem pouze pobyt v lázeňském zařízení nebo v lázeňském hotelu. Hosté vnímají místo jako celek. Vnímají krajinu, prostředí, nabízené služby, kulturní, sportovní, rekreační možnosti, ale také vstřícnost (nikoliv servilitu) místních obyvatel. Na území lázeňského místa se nachází mnoho poskytovatelů služeb, kteří mají rozdílné zájmy. Mnoho z nich se ocitá v pozici konkurentů. Zde je nutno upozornit na tu skutečnost, že konkurence je vysilující. Proto je vhodné si konkurovat navzájem jenom tam, kde je to nezbytně nutné a jinde hledat možnosti spolupráce, tvorby společných balíčků i programů.

Právě tyto tzv. další 3 P – partnerství – spolupráce, tvorba package, programování patří k slabým stránkám našich lázeňských měst. Pokud chceme, aby naše lázně byly opravdu konkurenceschopné, je nutné tyto slabé stránky odstranit a přidat k nim skutečnou kvalitu a profesionalitu při poskytování služeb.

## **Shrnutí:**

Lázeňství - oblast cestovního ruchu - zaznamenává neustálý vývoj, a to v závislosti na měnících se podmínkách na trhu. Tradiční evropská lázeňská města nacházejí dnes konkurenty i v místech, kde tento druh cestovního ruchu v minulosti v podstatě neexistoval. Příkladem jsou přímořská centra Tuniska, Turecka či Izraele.

Tento trend zaznamenává i český lázeňský cestovní ruch, pro který byl zlomovým okamžikem rok 1989. Po tomto roce došlo k transformaci mnoha lázeňských zařízení na akciové společnosti. Další vývoj lázeňství směřuje ke komercializaci lázeňských pobytů. Komerčních pobytů bylo rok od roku více více. V roce 2008 jejich počet převýšil poprvé v novodobé historii počet pobytů hrazených zdravotními pojišťovnami.

Lázeňství je forma cestovního ruchu, pro kterou je jednou z nejdůležitějších složek řízení marketing. Cílem marketingového snažení je spokojený klient. Tomu je podřízeno veškeré snažení lázeňského subjektu. Se stoupající náročností klienta jsou kladeny stále vyšší požadavky na kvalitu nabízených lázeňských služeb. Lázně vycházející vstříc individuálním potřebám každého jednotlivého lázeňského hosta, například lázně Třeboň sestavují optimální a individuální mix služeb nabízených lázněmi, a to za pomoci vysoce kvalifikovaného personálu s profesionálním a samostatným přístupem.

Pro splnění vytyčených cílů českého lázeňství je třeba vzájemná spolupráce mezi všemi subjekty, které lázeňské služby poskytují.

## 5. Statistiky návštěvnosti českých lázní

Praktická část diplomové práce se skládá ze dvou hlavních částí- 1. statistiky návštěvnosti českých lázní

2. dotazníkového šetření

V této kapitole bude rozebrán průzkum návštěvnosti českých lázní za posledních deset let, a to jak v rámci celé České republiky, tak v rámci jednotlivých krajů. Obě tyto části jsou pak rozčleněny podle toho, zda se jedná o rezidenty či nerezidenty.

**Rezident (domácí návštěvník)**, jehož rezidentská země je stejná jako navštívená země; může to být občan sledované země i cizí státní příslušníci žijící ve sledované zemi.<sup>25</sup>

**Nerezident (zahraniční návštěvník)**, jehož země sídla je jiná, než je navštívená země; za nerezidenta je považován také občan sledované země trvale žijící v cizině.<sup>26</sup>

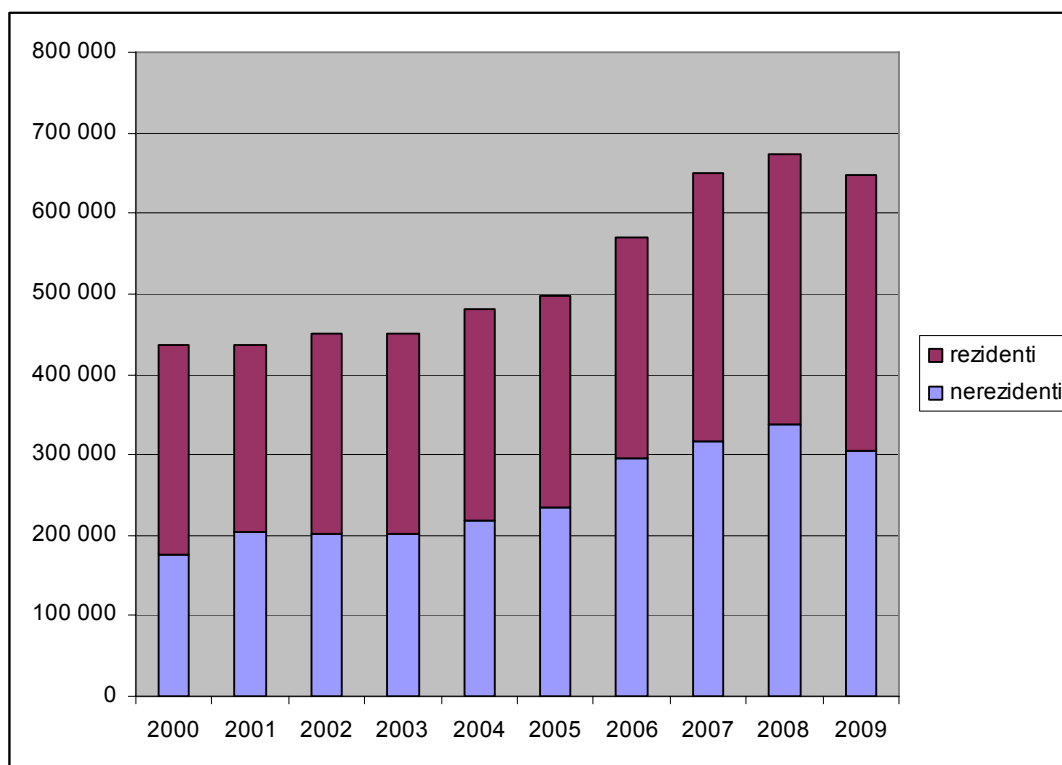
---

<sup>25</sup> Český statistický úřad. *Základní pojmy a definice*. [online].[cit. 2010-03-10]. Dostupný z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/t/.../\\$File/921108m.pdf](http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/t/.../$File/921108m.pdf) > .

<sup>26</sup> Český statistický úřad. *Základní pojmy a definice*. [online].[cit. 2010-03-10]. Dostupný z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/t/.../\\$File/921108m.pdf](http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/t/.../$File/921108m.pdf) > .

## 5.1 Celková statistika návštěvnosti českých lázní

Tato podkapitola znázorňuje celkovou statistiku návštěvnosti českých lázní za posledních 10 let.



**Obr. 4 Hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních, v tis.**

*Zdroj: Vlastní zpracování dle údajů z Czech tourism*

Obr. 4 ukazuje vývoj počtu návštěvníků českých lázní od roku 2000 do roku 2009.

České lázně jsou využívány převážně domácí klientelou, i když je její převaha v posledních letech opravdu jenom minimální, jak je patrné z Obr.4 Z grafu dále vyplývá, že od roku 2000 do roku 2003 byla celková návštěvnost lázní vyrovnaná. Od roku 2003 byl zaznamenán rostoucí trend v návštěvnosti a jeho vrcholem se stal rok 2008. Patrně díky počínající světové krizi se návštěvnost v minulém roce - tj. v roce 2009 propadla. Na jejím propadu měli největší podíl nerezidenti.

**Tab. 1 Statistika návštěvnosti českých lázní za rok 2008 a 2009**

	Počet hostů		index 2009/2008	% podíl 2008	% podíl 2009	Pr. doba pobytu (dny)	Počet přenocování
	2008	2009					
<b>Hosté celkem</b>	674 313	647 568	96%			11,3	6 689 216
<b>Rezidenti</b>	337 392	341 520	101%	50,03%	52,74%	12,8	4 031 776
<b>Nerezidenti</b>	336 921	306 048	91%	49,97%	47,26%	9,7	2 657 440

Zdroj: CzechTourism, lázeňské statistiky [online]. [cit. 2010-04-20] Dostupné z WWW:

<<http://www.czechtourism.cz/lazenstvi/lazenske-statistiky/>>

Tab. 1 Statistika návštěvnosti českých lázní za rok 2008 a 2009 dokládá celkový úbytek klientely v roce 2009. Celkový počet hostů klesl o 4%. Podíleli se na tom nerezidenti, u nichž roční pokles činil 9%. Naopak návštěvnost českých hostů se o jedno procento zvýšila.

České lázně se těší poměrně dlouhé době pobytu svých hostů, která v průměru činí 11 dnů. Domácí klientela pobývá v lázních průměrně 13 dnů a zahraniční klientela téměř 10 dnů. Naproti tomu maďarská lázeňská ubytovací zařízení vykazují průměrnou dobu pobytu jen 3,7 dne.



**Tab. 2 Zahraniční hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních**

Rok	Německo	Polsko	Rakousko	Rusko	Slovensko	Izrael	USA
2000	112 225	2 825	5 027	17 326	2 248	4 919	4 796
2001	131 799	2 280	4 346	19 920	2 333	5 383	5 235
2002	136 481	3 419	4 353	19 435	2 104	3 962	4 686
2003	133 260	2 368	4 720	23 147	2 103	3 913	4 716
2004	138 406	1 995	4 917	30 747	2 408	3 202	4 388
2005	149 101	2 410	5 445	34 588	2 286	2 222	4 085
2006	186 412	1 866	6 386	45 949	3 165	2 700	4 716
2007	186 661	2 389	5 968	57 020	3 493	3 065	4 654
2008	193 799	3 301	5 396	68 237	3 594	4 339	3 315
2009	176 560	3 012	5 515	54 102	4 345	4 466	3 304

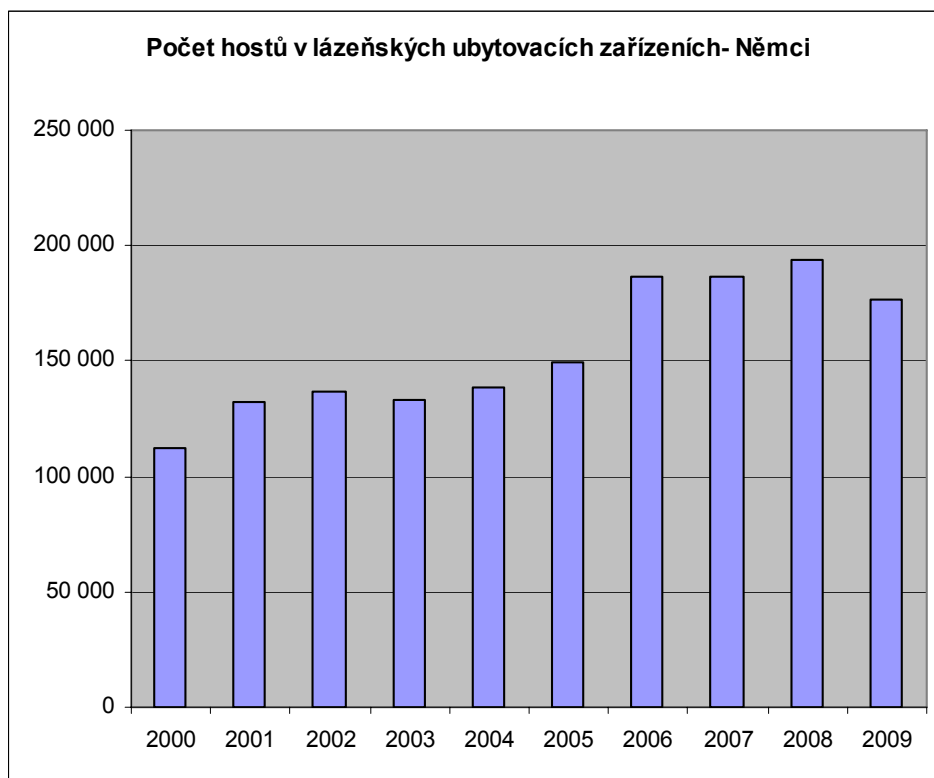
*Zdroj: CzechTourism, lázeňské statistiky [online]. [cit. 2010-04-20] Dostupné z WWW:*

*<<http://www.czechtourism.cz/lazenstvi/lazenske-statistiky/>>*

Tab. 2 zachycuje počty zahraničních hostů v českých lázeňských ubytovacích zařízeních za posledních 10 let. V tabulce nejsou zastoupeny všechny státy, z kterých hosté do lázní jezdí, ale jen některé z nich.

Z tabulky vyplývá, že německá klientela navštěvuje české lázně nejvíce. Druhou nejpočetnější skupinou je ruská klientela. Oběma bude věnován podrobnější rozbor.

Tabulka dále ukazuje, že se u slovenských lázeňských hostů navštěvnost českých lázní v posledních dvou letech zdvojnásobila oproti roku 2000.

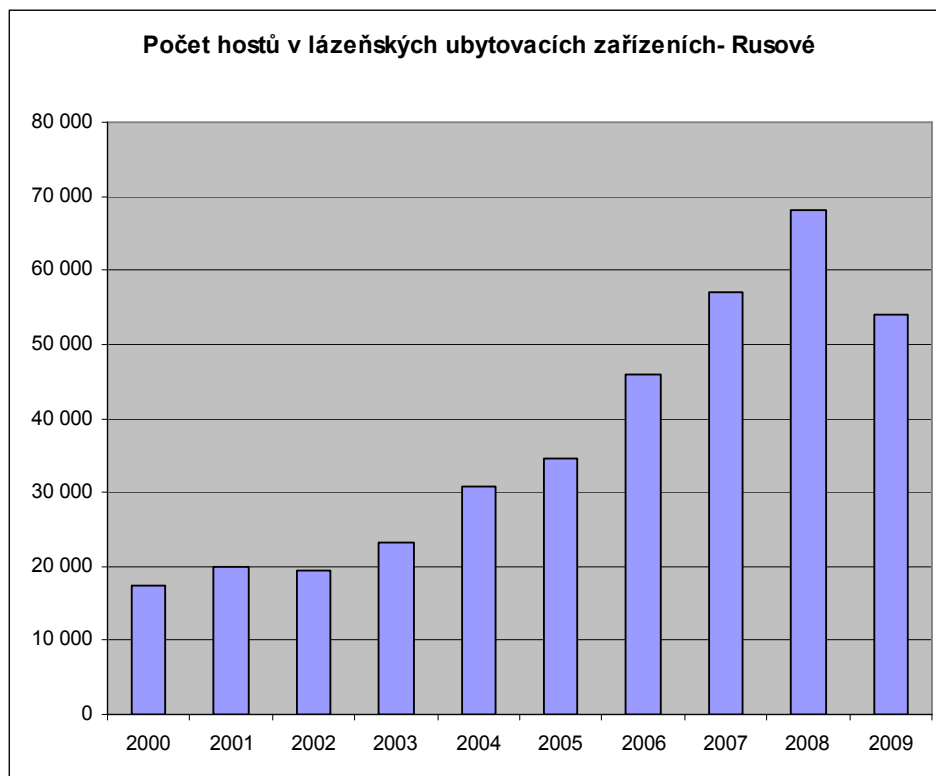


**Obr. 5 Počet hostů v lázeňských ubytovacích zařízeních - Němci**

*Zdroj: CzechTourism, lázeňské statistiky [online]. [cit. 2010-04-20] Dostupné z WWW:*

*<<http://www.czechtourism.cz/lazenstvi/lazenske-statistiky/>>*

Nejvýznamnější zdrojovou zemí lázeňského incommingu je v České republice Německo. Obr. 5 ukazuje, že se od roku 2003 počet německých lázeňských hostů neustále zvyšoval. Tento trend však zastavil rok 2009, kdy naopak došlo k mírnému poklesu návštěvnosti, a to z 193 799 klientů na 176 560, tzn. meziroční pokles činil 9%.



**Obr. 6 Počet hostů v lázeňských ubytovacích zařízeních - Rusové**

*Zdroj: CzechTourism, lázeňské statistiky [online]. [cit. 2010-04-20] Dostupné z WWW:*

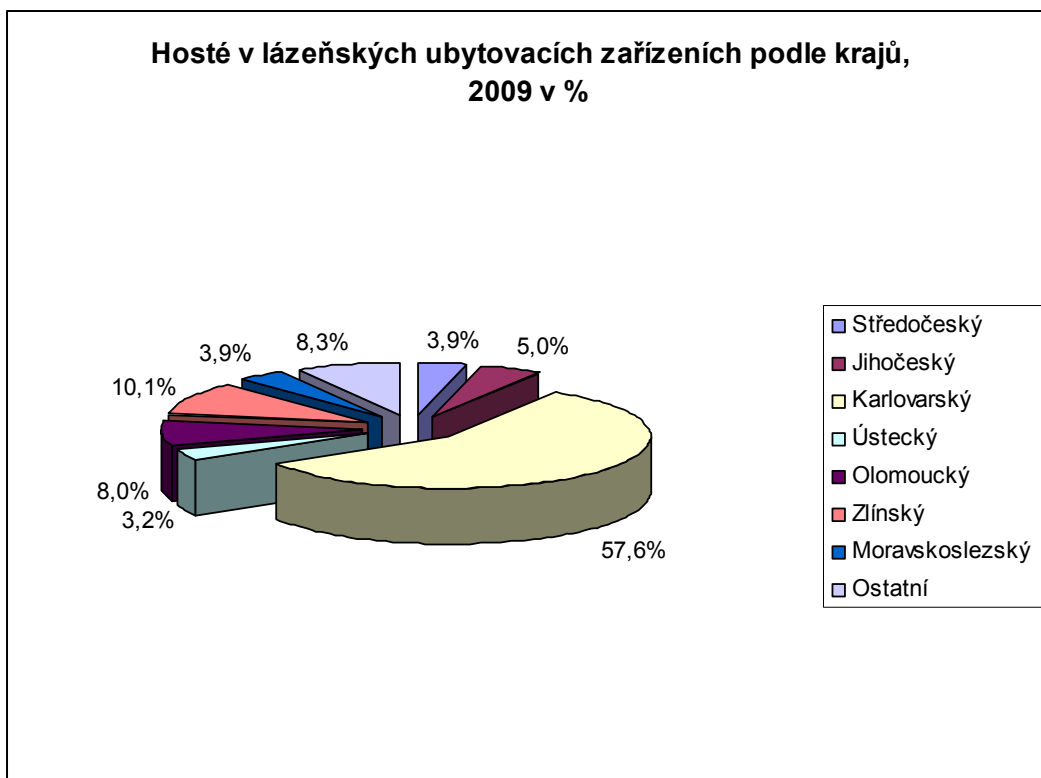
*<<http://www.czechtourism.cz/lazenstvi/lazenske-statistiky/>>*

Obr. 6 znázorňuje počet ruských hostů v českých lázeňských ubytovacích zařízeních.

Rusko, které je druhou nejvýznamnější zdrojovou zemí lázeňského incomingu, vykazuje podobný trend v návštěvnosti jako Německo. Od roku 2003 se počet ruských hostů v českých lázních neustále zvyšoval. Po vrcholu zaznamenaném v roce 2008 došlo k meziročnímu poklesu o stejné procento jako u německých hostů, tzn. o 9% .

## 5.2 Statistika návštěvnosti českých lázní dle jednotlivých krajů

V této podkapitole je rozebrána statistika návštěvnosti dle jednotlivých krajů České republiky.



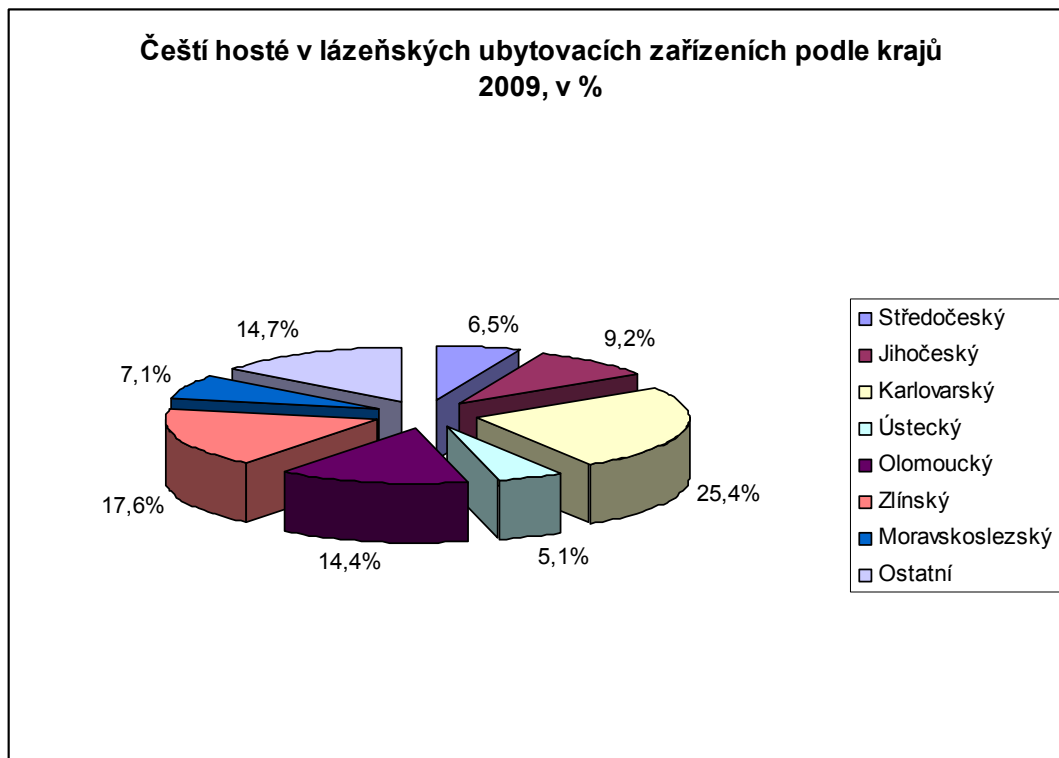
**Obr. 7 Hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních podle krajů, 2009 v %**

Zdroj: CzechTourism, lázeňské statistiky [online]. [cit. 2010-04-20] Dostupné z WWW:

<<http://www.czechtourism.cz/lazenstvi/lazenske-statistiky/>>

Obr. 7 znázorňuje procentuální podíl návštěvnosti lázní podle jednotlivých krajů České republiky. Přičemž data za Plzeňský, Liberecký, Královehradecký, Pardubický a Jihomoravský kraj jsou primárními důvěrnými údaji a na grafu jsou souhrnně vyčíslena jako ostatní.

Tradičně nejnavštěvovanějším krajem za rok 2009 byl kraj Karlovarský, který navštívilo celkem 372 850 lázeňských hostů. Převážná většina hostů byla ze zahraničí. Druhým nejnavštěvovanějším krajem byl kraj Zlínský. Jeho klientelu však tvořili především rezidenti.



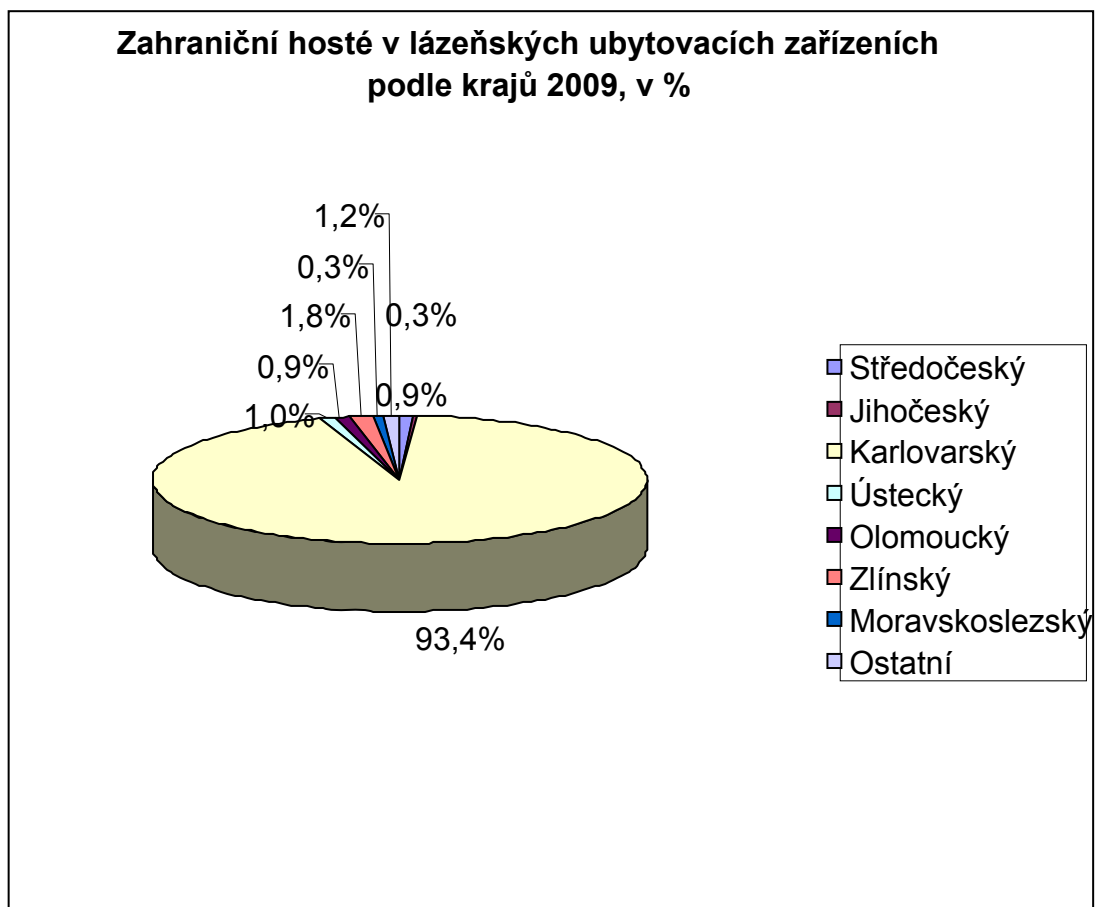
**Obr. 8 Čeští hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních podle krajů 2009, v %**

Zdroj: CzechTourism, lázeňské statistiky [online]. [cit. 2010-04-20] Dostupné z WWW:

<<http://www.czechtourism.cz/lazenstvi/lazenske-statistiky/>>

Obr. 8 ukazuje, jaká byla návštěvnost českých hostů v lázeňských ubytovacích zařízeních z hlediska jednotlivých krajů v roce 2009. Návštěvnost v jednotlivých krajích je poměrně vyrovnaná. Nejvíce navštěvovaný kraj je i u českých hostů kraj Karlovarský. Je to především díky mnohaleté tradici lázní v Karlových Varech a v Mariánských Lázních. Tyto tradiční mekky lázeňství pak doplňují Františkovy Lázně, které s oběma jmenovanými vytvářejí známý lázeňský trojúhelník.

Karlovarský kraj je následován v počtu českých návštěvníků krajem Zlínským. Ten v roce 2009 navštívil téměř 18% českých klientů. Oproti tomu Ústecký kraj vykazuje nejnižší procento návštěvnosti. Souvisí to především s malým počtem lázeňských zařízení a také nepříliš lákavým životním prostředím.



**Obr. 9 Zahraniční hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních podle krajů 2009, v %**

Zdroj: CzechTourism, lázeňské statistiky [online]. [cit. 2010-04-20] Dostupné z WWW:

<<http://www.czechtourism.cz/lazenstvi/lazenske-statistiky/>>

Z Obr. 9 vyplývá, že zahraniční klienti tradičně nejvíce navštěvují lázně v Karlovarském kraji. Tento kraj vykazuje návštěvnost 93%. Lázeňská zařízení v ostatních krajích jsou navštěvována pouze sporadicky. Návštěvnost se tu pohybuje kolem 1%.

## **Shrnutí:**

České lázně se těší velkému počtu jak české, tak i zahraniční klientely. Počet nerezidentů se dokonce za posledních 10 let téměř zdvojnásobil. I přesto mají čeští klienti v lázních převahu, i když tato je v posledních letech opravdu jenom nepatrná.

Loňský rok zaznamenal mírný propad v celkové návštěvnosti. Výrazně klesly počty zahraničních hostů - a to o 9%, českých hostů v lázních naopak přibylo - přírůstek byl o 1%.

Nejvýznamnější zdrojovou zemí lázeňského inkomingu je Německo, na druhém místě je Rusko. Oby státy vykázaly v loňském roce propad návštěvnosti o stejné procento, a to o 9%.

Z hlediska jednotlivých krajů České republiky je tradičně nejnavštěvovanějším krajem kraj Karlovarský. Ten nejvíce navštěvují jak čeští, tak i zahraniční klienti. Návštěvnost českých hostů je z hlediska krajů poměrně vyrovnaná, zahraniční hosté navštěvují výhradně západočeské lázně, ostatní kraje vykazují jenom nepatrné procento zahraniční klientely.

## 6. Dotazníkové šetření

V rámci praktické části diplomové práce jsem navštívila v měsících lednu až březnu 2010 několik lázeňských míst a provedla zde dotazníkové šetření. Bylo zaměřeno na analýzu spokojenosti české lázeňské klientely se službami, které lázně nabízejí a na strukturu klientů lázní. Ke sběru dat bylo použito strukturovaného dotazníku, přičemž dotazování probíhalo osobní formou.

Dotazník byl sestaven výhradně ke studijním účelům pro vypracování diplomové práce. Je součástí příloh této práce (Příloha A).

Dotazník byl členěn do šesti částí. První část zjišťovala strukturu respondentů dle věkového složení a pohlaví. Další část se zabývala lázeňským pobytem - jeho délkou, druhem a celkovou spokojeností respondentů s pobytem. Třetí část zjišťovala spokojenost respondentů s ubytovacími službami a s kulturní, společenskou a sportovní nabídkou. Čtvrtá část dotazníku byla zaměřena na zjišťování úrovně stravovacích služeb. Pátá část zjišťovala, jaká byla úroveň lékařské péče a jaká byla úroveň podávaných procedur. Poslední část kladla obecné otázky - jaké jsou největší přednosti a nedostatky lázní a jak se respondenti dozvěděli o léčebném pobytu, který právě absolvovali.

Dotazníkové šetření probíhalo v deseti lázeňských městech po celé České republice. Konkrétně se jednalo o tato města: Mariánské Lázně, Františkovy Lázně a Jáchymov v západních Čechách, Poděbrady ve Středočeském kraji, Mšené-lázně a Lázně Bělohrad v severních Čechách, Třeboň v jižních Čechách, Klimkovice a Darkov - Karviná na severu Moravy a posledním městem, ve kterém bylo šetření prováděno, byly Lázně Bohdaneč nacházející se ve východních Čechách. Šetření bylo zadáváno zcela náhodně a v každém městě bylo dotázáno 10 lidí, tudíž celkový vzorek čítá 100 respondentů.



## 6.1 Výsledky šetření

Výsledky šetření jsou rozebrány podle jednotlivých částí dotazníku. V úvodu to jsou identifikační data, následuje rozbor typu pobytu s jeho délkou a celkovou spokojeností respondentů s pobytem. Další část se týká vyhodnocení ubytovacích a stravovacích služeb. Třetí složkou je analýza spokojenosti respondentů s lékařskou péčí. V závěru šetření je rozbor největších předností a nedostatků lázní z pohledu respondentů.

### a) identifikační údaje

V úvodu dotazníkového šetření jsou zjišťovány identifikační údaje - tzn. údaje o pohlaví a věkovém složení respondentů.

**Tab. 3 Pohlaví respondentů**

Pohlaví	Procentuální vyjádření
Žena	68%
Muž	32%

*Zdroj: Vlastní*

Celkový počet respondentů čítal 100 lidí. Jak je patrné z Tab. 3, v šetření byla výrazná převaha žen. Ženy byly zastoupeny 68%, muži pouze 32%. V náhodném vzorku měly ženy největší zastoupení v lázních Klimkovice, a to z důvodu indikace, naopak v Lázních Bělohrad a v lázních Karviná-Darkov počet mužů mírně převažoval.

**Tab. 4 Věkové složení respondentů**

Věk	Procentuální vyjádření
18-35	26%
36-49	12%
50-64	31%
65-+	31%

*Zdroj: Vlastní*

Z Tab. 4 je patrné, že klientelu lázní tvoří především starší lidé. Respondenti ve věku nad 50 let jsou v šetření zastoupeni 62%. Na druhou stranu je zde i nezanedbatelné procento

mladých lidí do 35-ti let. Na celkovém počtu 100 lidí se podílí 26-ti procenty. Svědčí to o tom, že i mladí lidé mají zájem o své zdraví a našli oblibu v relaxačních, regeneračních a wellness pobytech. Příkladem mohou být lázně Poděbrady, ve kterých počet lidí do 35-ti let dokonce převažoval. Důvodem je fakt, že je zde nabízeno mnoho druhů komerčních pobytů, které jsou u této věkové skupiny velice oblíbené a mají v těchto lázních již několikaletou tradici.

Lidé staršího věku naopak měli převahu v Lázních Bělohrad, Jáchymov a Lázních Bohdaneč.

#### **b) pobyt - typ, délka, celková spokojenost s pobytem**

Tato část dotazníku obsahovala otázky zjišťující typ pobytu, jeho délku a kolikátý pobyt v lázních respondent již absolvoval.

**Tab. 5 Typ pobytu**

<b>Typ pobytu</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
Komplexní léčba	<b>61%</b>
Příspěvková léčba	<b>4%</b>
Samoplátecká léčba	<b>35%</b>

*Zdroj: Vlastní*

Z šetření vyplynulo, že v zimních měsících, ve kterých byl průzkum prováděn, převládala u respondentů komplexní lázeňská péče. Procentuální vyjádření tzn. 61% uvedené v Tab. 5 je toho důkazem. Jen minimální počet respondentů absolvoval příspěvkovou lázeňskou péči, při které si pacient musí hradit ubytování a stravu. Tento typ lázeňského pobytu absolvovali pacienti v lázních Poděbrady, Františkových Lázních, v Lázních Bohdaneč a v Lázních Mšené. Jednalo se o jednoho respondenta ve věku 36-45 let a 3 respondenty ve věku 50-64 let. Samoplátci byli zastoupeni 35-ti procenty.

Největší zájem o komerční pobyty se projevil v lázních Poděbrady a v Třeboni, kde počet samoplátců převažoval.

**Tab. 6 Délka pobytu**

<b>Délka pobytu</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
3-5 dnů	<b>22%</b>
týden	<b>13%</b>
14 dní	<b>0%</b>
3-4 týdny	<b>57%</b>
víc jak 4 týdny	<b>8%</b>

*Zdroj: Vlastní*

Tab. 6 znázorňuje, kolik času strávili respondenti v lázních. Nejvíce respondentů - 57% absolvovalo 3-4 týdenní pobyt, který je typický pro komplexní lázeňskou péči. Jen nepatrná část z nich absolvovala pobyt delší než 4 týdny, který pojišťovny hradí pouze těm pacientům, jejichž zdravotní stav to akutně vyžaduje. Týká se to především poúrazových stavů, kde delší doba léčby dává větší šanci k úplnému vyléčení.

U samopláteckých pobytů převládají krátkodobé pobyty, převážně víkendové. Důvodem je nejspíš pracovní vytíženost - lidé si nemohou dovolit být na více dnů mimo pracovní proces, nemají a nechtějí věnovat čas na delší lázeňský pobyt. Svou úlohu hrají i finance. Pobyty jsou pro mnohé finančně náročné.

**Tab. 7 Četnost pobytu**

<b>Kolikrát pobyt</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
první	<b>29%</b>
druhý	<b>16%</b>
třetí	<b>5%</b>
čtvrtý	<b>21%</b>
pátý a víc	<b>29%</b>

*Zdroj: Vlastní*

Z Tab. 7, která zjišťuje, kolikrát dotázaní už absolvovali některý z lázeňských pobytů v daných lázních, ve kterých probíhalo šetření, vyplývá zajímavý poznatek. 29 dotazovaných bylo v lázních poprvé a stejný počet, tedy 29 respondentů, absolvovalo již nejméně pátý pobyt ve stejných lázních.

Mezi jedny z nejoblíbenějších lázní patří podle dotazovaných respondentů lázně Poděbrady. Jsou u nich velmi oblíbené a rádi se sem vracejí. Šetření ukázalo, že nikdo z dotazovaných neabsolvoval v těchto lázních svůj první pobyt, 6 dotazovaných naopak navštívilo lázně už minimálně 4-krát. Budování věrnostní klientely je v těchto lázních velice úspěšné.

Ještě výrazněji se tento trend projevil v lázních Jáchymov. 8 z 10 dotazovaných navštívilo lázně dokonce více jak 5-krát. Důvodem, proč sem lidé tak často jezdí, je unikátní léčba radonovou vodou. Pacienti se podrobují radonové kúře, která pomáhá zmírňovat velké pohybové problémy především u starších lidí.

Na otázku, zda by si respondenti zopakovali pobyt ve stejných lázních, odpověděla velká většina, že ano. Pouze 12 respondentů by už tuto možnost nevyužilo. Jednalo se o 4 respondenty, kteří navštívili lázně Jáchymov, 3 respondenty v Klimkovicích a v Lázních Mšené a po jednom respondentovi v Mariánských Lázních a v Lázních Bělohrad. Jáchymov tedy dopadl v tomto ohledu nejhůře ze všech. Důvodem je dle názorů dotázaných nebývale velké množství německé klientely, která tu byla citelně upřednostňována. Dále k tomu přispěl i nově zavedený způsob stravování ve formě celodenních švédských stolů, který ne všem hostům vyhovoval. Především zmiňovali hygienickou nedostatečnost při podávání pokrmů.

Většina respondentů by doporučila lázně svým blízkým a přátelům. Souvisí to s jejich celkovou spokojeností s lázněmi, které splnily jejich očekávání. Pouze 5 respondentů zastávalo opačný názor, s lázněmi spokojeni nebyli a lázně by tedy svým blízkým nedoporučili.

### c) Ubytovací služby, kulturní a sportovní nabídka, pobytové slevy

Ve třetí části dotazníku hodnotili respondenti úroveň a kvalitu ubytovacích služeb, možnosti kulturního, společenského a sportovního vyžití. Tato část i zjišťovala, zda jsou respondenti informováni o slevovém zvýhodnění některých lázeňských pobytů.

**Tab. 8** Hodnocení ubytovacích služeb a nabídek kulturních a sportovních akcí

	Známka					Průměrná známka
	1	2	3	4	5	
<b>První dojem v lázeňském domě:</b>	35%	<b>50%</b>	15%	0%	0%	<b>1,8</b>
<b>Informace a služby poskytované na recepci:</b>	<b>54%</b>	44%	2%	0%	0%	<b>1,5</b>
<b>Úroveň ubytovacích služeb:</b>	<b>47%</b>	43%	8%	1%	0%	<b>1,6</b>
<b>Nabídka denního baru a kavárny:</b>	15%	38%	<b>40%</b>	4%	2%	<b>2,4</b>
<b>Nabídka kulturních akcí :</b>	7%	<b>36%</b>	<b>36%</b>	11%	9%	<b>2,8</b>
<b>Nabídka zájezdů:</b>	7%	34%	<b>43%</b>	13%	2%	<b>2,7</b>
<b>Nabídka sportovních akcí:</b>	16%	<b>41%</b>	33%	5%	4%	<b>2,4</b>
<b>Informace o kulturních akcích:</b>	12%	<b>61%</b>	27%	0%	0%	<b>2,2</b>

*Zdroj: Vlastní*

V Tab. 8 je hodnocena kvalita ubytovacích služeb a kvalita nabídek kulturních a sportovních akcí. Respondenti měli možnost hodnotit známkou od 1 do 5. Zámka jedna znamenala hodnocení výborné, známka 5 hodnocení neuspokojivé.

První dojem z lázní byl u respondentů celkově velice dobrý. Vysoká spokojenost byla i s personálem na recepci, který poskytoval dostatečné informace týkající se lázeňského pobytu. Ubytovací služby byly podle respondentů také na vysoké úrovni. Určitě k tomu přispěla rekonstrukce mnoha lázeňských domů. Z tohoto důvodu musejí však pacienti doplácet za poskytnutý komfort, což někteří kritizovali. Z dotazníkového šetření dále jednoznačně vyplynulo, že lázně neignorují technický pokrok a nabízejí možnost připojení na internet, a to buď za úhradu přímo na pokojích pacientů, nebo zřizují internetové koutky bez poplatku.

Nabídka možností kulturního vyžití a nabídka zájezdů dopadla z celkového šetření nejhůře. Průměrná známka byla pouze 2,8. Zároveň se zde projeví největší rozdíly mezi lázněmi.

Nejmenší možnost kulturního vyžití měli dotazovaní v lázních Klimkovice, v Lázních Bělohrad, Jáchymov a překvapivě i v Mariánských Lázních. Lázně Klimkovice, vzhledem ke své poloze daleko od nejbližšího města a specifickému uspořádání lázní v jednom velkém komplexu, dostatečně velkou nabídku kulturních programů ani poskytnout nemohou. I v Jáchymově je kulturní život na velmi nízké úrovni. Pro mladé lidi lázně téměř nic nenabízejí. V lázeňských domech se sice pořádají taneční večery, ale pro lidi trpící pohybovými problémy, se kterými se tu velká většina léčí, působí tato nabídka téměř směšně a nevhodně. Pacienti by si přáli, aby zde byla větší nabídka divadelních představení, či různých přednášek. Podobný názor měli dotazovaní respondenti i v Lázních Bělohrad. Mariánské Lázně, které dříve oplývaly mnoha kulturními nabídkami, už toto výstavní postavení dle názorů dotazovaných nemají. Kulturní život zde podle mnohých upadá. I ceny za kulturu jsou pro české klienty nebývale vysoké.

S kulturním vyžitím v lázních byli naopak spokojeni respondenti v Třeboni, v lázních Karviná-Darkov, ve Františkových Lázních, v Lázních Bohdaneč a v Poděbradech.

Výborné sportovní vyžití je dle respondentů v Třeboni. Podle tohoto kritéria dopadly lázně v Třeboni nejlépe ze všech. Nechybí tu aquacentrum, fitness-centrum, tenisové kurty, možnost vypůjčení kol, široká síť cyklostezek i značených turistických cest. I lázně Poděbrady nabízejí svým hostům možnost sportovního vyžití. Město však postrádá aquapark, který je především u mladších klientů velice oblíbený. Největší problém spatřovali respondenti ve fitness-centru, který je součástí samopláteckého programu. Setkali se zde totiž s velice neochotnou a nepříjemnou obsluhou.

**Tab. 9 Povědomí o slevách**

Slevy	Procentuální vyjádření
sezóna x mimosezóna	15%
věrnostní program	4%
obojí	15%
nevím	65%

*Zdroj: Vlastní*

Tab. 9 hodnotí, zda dotázaní mají povědomí o slevách, které lázně u některých pobytů poskytují. Na otázku, zda lázně poskytují nějaké slevy, většina respondentů nedokázala odpovědět. V tabulce je vyčísleno procentuální vyjádření povědomí respondentů o možných slevách. Celých 65% dotázaných o žádných slevách neví. Důvodem je opět to, že v šetření převažovali klienti s komplexní lázeňskou léčbou, kteří nemají důvod mít přehled o cenách za lázeňské služby. Je to pro ně irelevantní, neboť jejich pobyt je hrazen zdravotními pojišťovnami.

#### **d) Stravování**

Tato část dotazníku vyhodnocuje spokojenost respondentů s kvalitou podávaných pokrmů a úrovní obsluhy při podávání pokrmů.

**Tab. 10 Hodnocení stravovacích služeb**

	Známka					Průměrná známka
	1	2	3	4	5	
<b>Kvalita podávaných pokrmů</b>	32%	31%	26%	10%	1%	2,1
<b>Úroveň obsluhy</b>	43%	47%	5%	3%	2%	1,7

*Zdroj: Vlastní*

Tab. 10 vyhodnocuje úroveň stravovacích služeb. Výborné hodnocení značí známka 1, neuspokojivé pak známka 5.

Kvalita pokrmů a obsluha obstála u respondentů velice dobře. Jen nepatrná část byla spíše nespokojena, a to více s kvalitou stravy, než s obsluhou.

Největší problém se stravováním byl podle dotazovaných v lázních Jáchymov. V jednom z lázeňských domů byl zaveden nový způsob stravování. Zavedený systém servírovaných pokrmů byl nahrazen systémem celodenního stravování samoobslužnou formou. Já sama jsem v době dotaznickového šetření absolvovala relaxační pobyt v lázních a i z mého pohledu byl tento způsob samooblužného stravování nevhodný. Nebyly dodržovány hygienické zásady při manipulaci s potravinami a z tohoto důvodu se snadno šířily infekční nemoci. Zachování obsluhy při podávání jídel by bylo nejenom podle mě, ale i podle většiny dotázaných, vhodnější.

V některých lázních (Františkovy Lázně, lázně Poděbrady) bylo v systému stravování nevýhodou to, že pacienti museli docházet na jídlo do jiné lázeňské budovy, než ve které byli ubytováni.

Klienti lázní mají většinou možnost výběru z několika druhů jídel. Výjimku měli jenom ti, kteří byli ze zdravotních důvodů nuceni držet některou z diet. Strava jim byla předepsána lázeňským lékařem bez možnosti výběru.

V lázeňských zařízeních je samozřejmostí nabídka různých druhů diet. Nejčastěji se nabízí dieta diabetická. Nabídku redukční diety mohou využít i klienti samopláteckých programů, kteří si přejí v lázních shodit nadbytečné kilogramy a racionálně se stravovat.

#### **e) Lékařské služby**

Hodnocením lékařských služeb se zabývala pátá část dotazníku. Zároveň respondenti hodnotili úroveň poskytovaných procedur a kvalitu rad poskytovaných lékařem.



**Tab. 11 Hodnocení lékařských služeb a úrovně podávaných procedur**

	<b>Známka</b>					<b>Průměrná známka</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>Úroveň lékařské péče</b>	20%	<b>54%</b>	20%	4%	1%	<b>2,1</b>
<b>Ochota a péče zdravotních sester</b>	40%	<b>47%</b>	12%	1%	0%	<b>1,7</b>
<b>Úroveň podávaných procedur</b>	44%	<b>46%</b>	10%	0%	0%	<b>1,7</b>

*Zdroj: Vlastní*

Z Tab. 11 vyplývá hodnocení kvality lékařské péče a úrovně poskytovaných procedur. I při tomto hodnocení užívali respondenti hodnocení od jedné do pěti, kde 1 znamená nejvyšší hodnocení a 5 nejnižší.

Klienti, kteří v rámci lázeňské léčby nebo lázeňského pobytu museli podstoupit vyšetření u lékaře, byli s jeho péčí víceméně spokojeni, jak je patrné i z Tab. 11. Vyskytly se ale i některé připomínky k jeho péči, a to především na kvalitu některých prohlídek. Pacienti konstatovali, že některé prohlídky nebyly provedeny pečlivě a svědomitě, nebo že na ně lékař neměl tolik času, jak by si přáli nebo potřebovali. Někteří respondenti považovali prohlídky v průběhu pobytu za zcela formální a zbytečné. Vystačili by pouze se vstupní a výstupní lékařskou prohlídkou.

V lázních Jáchymov si pacienti stěžovali především na neochotu a chladný přístup zdravotního personálu, neboť ten se spíše zajímal o německou klientelu a české pacienty často přehlížel. Podobný názor panoval i v Mariánských Lázních, kde například při léčebném tělocviku byly pokyny řečeny nejdříve německy, pak až česky. V těchto lázních byl i problém s načasováním procedur a jejich skladbou, která byla mnohdy nevhodná. Pacienti velice obtížně časově stíhali předepsané procedury.

Péče zdravotních sester a úroveň podávaných procedur byla hodnocena v dotazníkovém šetření velice kladně. Klienti byli spokojeni s danými procedurami, jejich podáváním i s ochotou lázeňského personálu při procedurách.

Hodnocení úrovně podávání procedur záviselo i na tom, zda byly prováděny přímo v lázeňském domě, ve kterém pacient bydlel, nebo zda musel za procedurami docházet.

V 54 případech, což je nepatrná většina, byly procedury poskytovány tzv. pod jednou střechou. V současnosti se mnoho lázní snaží o toto zastřešení z důvodu větší spokojenosti klientů. Procedury pod jednou střechou byly pacientům poskytovány v Klimkovicích, v Lázních Bohdaneč, v Třeboni, v lázních Karviná-Darkov. Tento trend se pak částečně projevil i v lázních Poběždrady a v lázních Jáchymov, kde některé lázeňské budovy poskytují veškeré procedury ve svém domě.

Profesionální lékařská péče, zájem o pacienta a vysoká kvalita procedur byla jednoznačně nejvíce chválena a ceněna v lázních Karviná-Darkov. Rehabilitace na vysoké profesionální úrovni v kombinaci s koupelemi znamenala pro mnohé klienty výrazné zlepšení jejich poúrazových stavů. Výhodné bylo i podávání procedur v rámci jedné budovy, což zvládli bez problémů i méně pohybliví pacienti.

V Lázních Bohdaneč se názor na ochotu a péči zdravotních sester při podávání procedur lišil v závislosti na typu pobytu. Respondenti, kteří absolvovali komplexní lázeňskou léčbu, byli s jejich péčí spíše nespokojeni. Vadilo jim především načasování procedur, které bylo buď velmi brzy ráno, nebo naopak pozdě odpoledne. Velké množství komerčních pobytů zde prováděných, se podle nich negativně projevuje na kvalitě prováděných procedur. Ani klienti komerčních pobytů však nebyli s procedurami stoprocentně spokojeni. Vadilo jim, že procedury byly načasovávány až po jejich příjezdu do lázní a tím nebyly vhodně časově rozvrženy a nevyhovovala ani jejich skladba.

**Tab. 12 Rady lékařů**

<b>Důležitost rad</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
Cenné a důležité	<b>32%</b>
Očekával(a) bych konkrétnější	<b>32%</b>
Žádné mi nebyly sděleny	<b>3%</b>
Absolvoval(a) jsem pobyt bez lékařské prohlídky	<b>33%</b>

*Zdroj: Vlastní*

Jak už vyplynulo ze závěru předchozího šetření, část respondentů byla velice spokojena s lékařskou péčí i s radami lékaře, které jim při prohlídkách poskytl. Někteří by ale požadovali důkladnější vyšetření a konkrétnější rady. Dokládá to Tab. 12.

#### **f) obecné otázky**

Poslední část dotazníku sleduje, v čem respondenti spatřují největší přednosti a také největší nedostatky lázní, které navštívili. Vyhodnocovala i způsob, jakým se respondenti o pobytu dozvěděli.

**Tab. 13 Největší přednost lázní**

<b>Největší přednost</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
lázeňské služby	<b>76%</b>
ochota personálu	<b>9%</b>
strategická poloha	<b>10%</b>
dostupnost lázní	<b>1%</b>
kulturní vyžití v lázních	<b>4%</b>

*Zdroj: Vlastní*

Tab. 13 procentuálně vyjadřuje, jak respondenti odpověděli na otázku, v čem spatřují největší přednost lázní, které navštívili. V tomto ohledu jsou nejvíce ceněny lázeňské služby. Je potěšující, že se úroveň těchto služeb neustále zvyšuje, což je ku prospěchu lázeňského hosta.

Jako bezchybné se jeví lázeňské služby v Lázních Mšené, v lázních Třeboň, v Lázních Bělohrad a v lázních Karviná-Darkov.

Kvalita lázeňských služeb je v některých lázních negativně ovlivňována lázeňským personálem, který se zaměřuje na zahraniční klientelu a ve snaze jí ve všem vyhovět, odbývá českého pacienta.

Další předností lázní byla podle respondentů i strategická poloha lázní, či ochota personálu. Výhodnou strategickou polohu mají lázně Poděbrady, Lázně Bohdaneč a Mariánské Lázně. Obliba Poděbrad je dána jejich blízkostí od našeho hlavního města a posledně jmenované Mariánské Lázně se nacházejí v tradičním lázeňském trojúhelníku, mají staletou tradici, a proto jsou hojně navštěvovány společně s Karlovými Vary a Františkovými Lázněmi.

**Tab. 14 Největší nedostatek lázní**

<b>Největší nedostatek</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
lázeňské služby	<b>2%</b>
ochota personálu	<b>18%</b>
strategická poloha	<b>14%</b>
dostupnost lázní	<b>31%</b>
kulturní vyžití v lázních	<b>34%</b>

*Zdroj: Vlastní*

Tab. 14 vyjadřuje procentuálně největší nedostatky lázní dle respondentů.

Největším nedostatkem lázní jsou podle respondentů možnosti kulturní vyžití spočívající v neodstatečné nabídce kulturních programů, především pro mladší klienty. Dalším značným nedostatkem je jejich dostupnost, a to jak finanční (příliš vysoké ceny lázeňských služeb, ubytovacích služeb, aj.), tak i dopravní (velká vzdálenost od autobusových nebo vlakových zastávek, neuspokojivý stav silnic v okolí lázní a obtížná doprava hromadnými dopravními prostředky do lázní). Někteří klienti byli nespokojeni s ochotou personálu. Týkalo se to především západočeských lázní s velmi početnou zahraniční klientelou, která byla upřednostňována před tuzemskými hosty.

**Tab. 15 Způsob, jakým se respondenti o léčebném pobytu dozvěděli**

<b>O léčebném pobytu jste se dozvěděli</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
od známých	<b>8%</b>
od lékaře	<b>64%</b>
prostřednictvím cestovní kanceláře	<b>0%</b>
z reklamy v tisku	<b>1%</b>
z internetu	<b>26%</b>

*Zdroj: Vlastní*

Tab. 15 znázorňuje, jak se respondenti dozvěděli o léčebném pobytu, který právě absolvují.

Konkrétní léčebný pobyt byl většině dotázaných nabídnut lékařem. Druhým nejčastějším způsobem, jak si vybrat lázeňský pobyt i místo, bylo prostřednictvím internetu. Např. šest respondentů lázní Třeboň využilo tento způsob výběru. Z nabídky cestovní kanceláře si nevybral lázeňský pobyt žádný z dotázaných, jeden respondent, návštěvník lázní Jáchymov, se o léčebném pobytu dozvěděl prostřednictvím tisku.

## 6.2 Shrnutí výsledků dotazníkového šetření:

Z dotazníkového šetření vyplynulo:

1. Lázeňský cestovní ruch má vzestupnou tendenci rozvoje, kterou nepoznamenala zvláště významně ani hospodářská krize. Lidé navštěvují lázně i nadále a to z těchto důvodů:
  - a) zdravotních- léčba nemocí přírodní cestou
  - b) preventivních- předcházení nemocem
  - c) relaxačních- aktivní odpočinek v lázních
  - d) společenských- možnost setkání s novými lidmi, navazování nových kontaktů
2. Převažují pacienti s komplexní lázeňskou péčí, i když současný trend je opačný, směřuje spíše ke komercializaci lázeňských pobytů. Tento výsledek je zřejmě důsledkem výběru vzorku dotázaných osob a dobou, ve které bylo šetření prováděno. Zimní měsíce nejsou příliš využívány klienty samopláteckých léčebných pobytů.
3. Lázně byly v době šetření navštěvovány především věkově staršími lidmi. 62% pacientů bylo ve věku nad 50 let a převažovaly mezi nimi ženy. Ženy navštěvují lázně obecně více než muži.
4. Většina dotázaných uvedla, že lázně navštěvuje opakovaně, což má pro lázně kladný efekt, který se projevuje v budování věrnostní klientely. A to jeden z nejdůležitějších cílů lázní, který lze dosáhnout neustálým zlepšováním nejen úrovně poskytovaných stávajících služeb, ale také zlepšováním, zkvalitňováním a rozšiřováním nabídky služeb dle přání klientů.
5. Většina respondentů by doporučila pobyt v lázních svým blízkým a přátelům, jen malý zlomek respondentů byl s pobytem v lázních natolik nespokojen, že by lázně nedoporučil.
6. Ubytovací služby a služby poskytované na recepci dopadly v šetření velice dobře. Většina klientů je s nabízenou úrovní těchto služeb velice spokojená. Negativním důsledkem zvyšující se úrovně ubytovacích služeb jsou v některých lázních vysoké poplatky za nadstandard.
7. Kulturní vyžití v lázních dopadlo v šetření nejrozporuplněji. Nabídka kulturních akcí byla ve většině lázní nedostatečná, především pak pro mladé lidi. Obdobně

dopadla i spokojenost s nabídkou sportovního vyžití. Jen lázně Třeboň dokázaly své klienty plně uspokojit.

8. Spokojenost se stravovacími službami dopadla v celkovém hodnocení nadprůměrně. Nejlépe byly tyto služby hodnoceny v Poděbradech s takřka domácí kuchyní, ve Františkových Lázních a v Lázních Bělohrad. Nejhůře z tohoto pohledu dopadly lázně Jáchymov, ve kterých byl nově zaveden samooblužný způsob stravování v jednom z lázeňských domů. Tento nový způsob stravování byl pro většinu dotázaných zcela nevyhovující.
9. Lékařská péče a péče při poskytování procedur je podle respondentů velice dobrá. Je ceněna především profesionalita v lékařské péči, zájem o pacienta a vysoká kvalita procedur. V některých lázních ale naopak respondentům vadila neochota a chladný přístup zdravotního personálu k českým pacientům. Lázeňské služby jsou i přesto největší předností českých lázní.
10. Jednoznačně největším nedostatkem českých lázní je nabídka kulturních akcí. Lázně by měly soustředit svůj zájem na odstranění tohoto nejvíce zmiňovaného nedostatku.

I přesto, že vzorek respondentů nebyl reprezentativní, závěry šetření se shodují s obecně nastavenými trendy v lázeňství.

## **Závěr**

Lázeňský cestovní ruch je jedním z nejefektivnějších druhů cestovního ruchu. Pro Českou republiku představuje nezanedbatelné příjmy plynoucí do státního rozpočtu. Spolu s interním domácím cestovním ruchem je zdrojem prosperity regionů i samotných lázeňských míst a všech podnikatelských subjektů, které se na jeho rozvoji přímo i nepřímo podílejí. Samy lázně mají závazek k obyvatelům lázeňského města, snaží se společně s ním neustále vylepšovat jeho prostředí na úrovni ekologické, kulturní, architektonické i společenské. Město i lázně musejí proto spolu navzájem spolupracovat.

Lázeňství v České republice má mnohaletou tradici a jeho počátek je datován počátkem 15. století, kdy vznikala první lázeňská místa využívající jedinečné přírodní zdroje k léčbě různých chorob a nemocí.

České lázně se z pohledu návštěvnosti těší velkému počtu jak české, tak i zahraniční klientely. Z hlediska jednotlivých krajů České republiky je tradičně nejnavštěvovanějším krajem kraj Karlovarský.

Péče poskytovaná v lázních je buď ústavní nebo ambulantní a je dále dělena na komplexní lázeňskou péči a na příspěvkovou lázeňskou péči. Samostatnou kapitolu tvoří komerční pobyty, které získávají čím dál tím větší oblibu u lázeňských hostů a jsou žádoucí i pro samotné lázně, neboť jsou pro ně značným zdrojem příjmů.

Lázeňská péče není jenom o samotném léčení, ale zahrnuje i komplex ostatních služeb, které návštěvníci lázní využívají a jejichž úroveň je nutné neustále zvyšovat, a to z důvodu zaručení jak spokojenosti klientů, tak i konkurenceschopnosti lázní. Pro splnění vytyčených cílů českého lázeňství je třeba vzájemná spolupráce mezi všemi subjekty, které lázeňské služby poskytují.

Lázeňství zaznamenává neustálý vývoj, týká se to i českého lázeňského cestovního ruchu, který přetransformoval po roce 1989 mnohá lázeňská zařízení na akciové společnosti a zkomercializoval lázeňské pobyty.



Důležitou složkou rozvoje lázeňství je kvalitní aplikace marketingového mixu. Jeho ústřední složkou je spokojený klient, kterému by se mělo vše podřizovat. Lázně by měly vycházet vstříc individuálním potřebám každého jednotlivého lázeňského hosta.

Z mého pohledu je tato složka rozvoje českého lázeňství jednou z nejdůležitějších a spatřuji v ní největší rezervy. Jezdím do lázní již 10 let - převážně jako samoplátce. Zaznamenala jsem zlepšení a rozšíření nabídky u samopláteckých pobytů, ale i přesto plně neuspokojují mé potřeby a přání. Sestavené programy obsahují i takové komponenty, které já jako samoplátce nechci a nemám možnost je změnit. Jsou zařazovány velmi drahé procedury, které jsou pouze příjemné, ale bez léčebného efektu. V některých případech si ani nelze doobjednat žádanou proceduru. Nedostatky spatřuji i v podávání procedur. Není vždy dodržována stanovená doba výkonu procedury. Další rezervu spatřuji v zajišťování dostatečných nabídek kulturního, společenského a sportovního vyžití pro mou věkovou kategorii.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že lázeňský cestovní ruch má i v době hospodářské krize vzestupnou tendenci rozvoje. V době šetření převažovali starší pacienti s komplexní lázeňskou péčí. Byli převážně spokojeni jak s nabízenými službami, tak i s úrovní lékařské péče a lázeňských procedur. Většina z nich navštěvuje lázně pravidelně a doporučila by lázeňský pobyt v nich i svým známým. Největší nedostatek lázní spatřovali v možnostech kulturního vyžití.

Lázeňské pobyty, zdravotní turistika, wellness, beauty a fitness programy, regenerační, rekondiční a relaxační pobyty – toto vše jsou dnes velmi dynamicky se rozvíjející produkty a komplexy produktů cestovního ruchu, které ve spojení s komplexní nabídkou ubytovacích, gastronomických, kulturních, sportovních a ostatních aktivit vyjadřují nejžádanější oblasti poptávané jak individuálními turisty, tak cestovními kanceláři.

Závěrem bych ráda poděkovala vedoucí této práce paní Ing. Ivetě Honzákové a konzultantce Ing. Lence Půlpánové za pomoc při vypracování mé diplomové práce.

## Seznam citací

- [1] ATTIL, P. *České lázeňství na rozcestí*. Praha: COT business, č. 11, 2003, s. 40. ISSN 1212-4281
- [2] Bertiny lázně Třeboň.[online].[cit. 2010-01-18]. Dostupný z WWW:  
<<http://www.berta.cz/cz/nase-lecba/indikace> >
- [3] Český statistický úřad. *Základní pojmy a definice*. [online].[cit. 2010-03-10]. Dostupný z WWW: < [http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/t/.../\\$File/921108m.pdf](http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/t/.../$File/921108m.pdf) > .
- [4] CzechTourism, lázeňské statistiky [online]. [cit. 2010-03-10] Dostupný z WWW:  
<<http://www.czechtourism.cz/lazenstvi/lazenske-statistiky/>>
- [5] DĚDKOVÁ, J. a HONZÁKOVÁ, I. *Základy marketingu*. 3. vyd. Liberec: TU Liberec, 2006. s. 8. ISBN 80-7372-130-9.
- [6] DĚDKOVÁ, J. a HONZÁKOVÁ, I. *Základy marketingu*. 3. vyd. Liberec: TU Liberec, 2006. s. 11. ISBN 80-7372-130-9.
- [7] KNOP, K. a kol. *Lázeňství - ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1999. s. 27. ISBN 80-7169-717-6.
- [8] KNOP, K. a kol. *Lázeňství - ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1999. s. 181. ISBN 80-7169-717-6.
- [9] KNOP, K. a kol. *Lázeňství - ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1999. s. 45. ISBN 80-7169-717-6.
- [10] KNOP, K. a kol. *Lázeňství - ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1999. str. 45. ISBN 80-7169-717-6.
- [11] KNOP, K. a kol. *Lázeňství - ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1999. str. 56. ISBN 80-7169-717-6.
- [12] KNOP, K. a kol. *Lázeňství - ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1999. str. 57. ISBN 80-7169-717-6.
- [13] KNOP K. a kol. . *Lázeňství - ekonomika a management* 1. vyd. Praga: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1999. s. 42. ISBN 80-7169-717-6.
- [14] KRÍŽEK, V., *Obrazy z dějin lázeňství*. Praha: Libri, 2002. s. 12. ISBN 80-7277-092-6.
- [15] MINKSOVÁ B. *Lázně v otázkách a odpovědích* [online]. Praha: Zpravodajský servis lidových novin. 2010. [cit. 2010-03-1]. Dostupný z WWW:  
< [http://www.lidovky.cz/lazne-v-otazkach-a-odpovedich-djz-/ln\\_noviny.asp?c=A100313\\_000115\\_ln\\_noviny\\_sko&klic=235975&mes=100313\\_0](http://www.lidovky.cz/lazne-v-otazkach-a-odpovedich-djz-/ln_noviny.asp?c=A100313_000115_ln_noviny_sko&klic=235975&mes=100313_0)>.

- [16] Novy vek.cz [online]. [cit. 2010-01-13]. Dostupný z WWW:  
< <http://www.novyvek.cz/index.php?sekce=maminka&pg=clanek&id=113>>.
- [17] RŮŽIČKA, R., *Krizový rok byl úspěšný*. Lázeňská POHODA. 2010, r. 4, č. 2, s.1-2 bez ISSN.
- [18] RŮŽIČKA, R., *Krizový rok byl úspěšný*. Lázeňská POHODA. 2010, r. 4, č. 2, s.1-2 bez ISSN.
- [19] RŮŽIČKA, R., *Krizový rok byl úspěšný*. Lázeňská POHODA. 2010, r. 4, č. 2, s.1-2 bez ISSN.
- [20] RŮŽIČKA, R., *Sbližování lázní je správná cesta*. Lázeňská POHODA. 2010, r. 4, č. 4, s. 2 bez ISSN
- [21] STRNAD,P., DĚDKOVÁ,J. *Strategický marketing*. Liberec: TU Liberec, 2007. s. 30. ISBN 978-80-7372-197-8.
- [22] Sdružení lázeňských míst ČR [online]. [cit. 2010-03-13]. Dostupný z WWW:  
< <http://www.spas.cz/index.php>>.
- [23] Svaz léčebných lázní ČR [online]. [cit. 2010-04-02 ]. Dostupný z WWW:  
<<http://www.lecebne-lazne.cz/cs/ceske-lazenstvi/tradice-a-historie>>
- [24] *Zákon č.20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu*. [online]. Praha: Ministerstvo zdravotnictví[cit. 2009-12-14]. Dostupný z WWW:  
<[http://portal.gov.cz/wps/portal/\\_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/\\_s.155/701?PC\\_8411\\_number1=20/1966&PC\\_8411\\_l=20/1966&PC\\_8411\\_ps=10#10821](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/_s.155/701?PC_8411_number1=20/1966&PC_8411_l=20/1966&PC_8411_ps=10#10821)>
- [25] *Zákon č.20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu*. [online]. Praha: Ministerstvo zdravotnictví[cit. 2009-12-14]. Dostupný z WWW:  
<[http://portal.gov.cz/wps/portal/\\_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/\\_s.155/701?PC\\_8411\\_number1=20/1966&PC\\_8411\\_l=20/1966&PC\\_8411\\_ps=10#1082](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/_s.155/701?PC_8411_number1=20/1966&PC_8411_l=20/1966&PC_8411_ps=10#1082)>.

## Bibliografie

- [1] Bertiny lázně Třeboň [online]. [cit.2010-02-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.berta.cz/>>
- [2] ČURDA J., KRÍŽEK V., aj. *České lázně a lázeňství*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2007. ISBN 978-80-239-9330-1.
- [3] DAVID P., SOUKUP V., THOMA Z. *Wonders of Czech Spas*. Praha: Knižní klub, 2006. ISBN 80-242-1617-5.
- [4] DĚDKOVÁ, J. a HONZÁKOVÁ, I. *Základy marketingu*. 3. vyd. Liberec: TU Liberec, 2006. ISBN 80-7372-130-9.
- [5] European Spas Association [online]. [cit.2010-04-25]. Dostupný zWWW: < <http://www.visiteuropeanspas.com> >.
- [6] FORET, M., STÁVKOVÁ, J.: *Marketingový výzkum. Jak poznávat své zákazníky*. Grada, Praha, 2003. ISBN 80-247-0385-8.
- [7] KIRALOVÁ, A.: *Marketing destinace cestovního ruchu*. 1.vyd. Praha : Ekopress, 2003.173 s. ISBN 80-86119-56-4.
- [8] KODLOVÁ, S., *Třeboň opět atraktivní destinací*. Lázeňská POHODA. 2010, r. 4, č. 3, s.1 bez ISSN.
- [9] Marketingové noviny. [online]. [cit.2010-03-20]. Dostupný z WWW: <[http://www.marketingovenoviny.cz/index.php3?Action=View&ARTICLE\\_ID=7021](http://www.marketingovenoviny.cz/index.php3?Action=View&ARTICLE_ID=7021)>.
- [10] PÁSKOVÁ, M., ZELENKA, J. : *Cestovní ruch – výkladový slovník*. 1.vyd. Česká republika, Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002.
- [11] Sdružení lázeňských míst ČR [online]. [cit. 2010-04-25]. Dostupný zWWW: <<http://www.spas.cz> >.
- [12] SEIFERTOVÁ V. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. 1.vyd. Praha: Pragoline, 2003. ISBN 80-86592-00-6.
- [13] Ústav zdravotních informací a statistiky [online]. [cit.2010-02-15]. Dostupné z WWW: <[www.uzis.cz/download\\_file.php?file=3000](http://www.uzis.cz/download_file.php?file=3000)>.

## **Seznam příloh**

**Příloha A** - Dotazník

**Příloha B** - Lázeňský zákon (164/2001 Sb.)

**Příloha C** - Wellness pobyty v Bertiných lázních- Třeboň

**Příloha D** – Návrh na lázeňskou péči

**Příloha E** – Lázně České republiky

# Příloha A

## Dotazník

### *Analýza spokojenosti klientů v oblasti lázeňství*



**Jste:** a) muž b) žena

**Věk:** a) 18-35 let b) 36-49 let c) 50-64 let d) 65-+ let

#### **I. Ubytování a služby**

**1. Které lázně jste naposledy navštívili?**

**2. Jaký typ pobytu v lázních absolvujete?**

- a) Komplexní léčba
- b) Příspěvková léčba
- c) Samoplátecká léčba

**3.1 Pokud jste zaškrtnli c), jaký typ pobytu jste si objednali? (Víkendový pobyt, Pobyt pro ženy, ...):**

**4. Jaká je délka Vašeho pobytu v lázních?**

- a) 3-5 dnů
- b) týden
- c) 14 dní
- d) 3-4 týdny
- e) víc jak 4 týdny

**5. Kolikrátý pobyt v těchto lázních absolvujete?**

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5 a víc

**6. Zopakovali byste si v budoucnu pobyt ve stejných lázních?**

- a) ano
- b) ne

**7. Doporučili byste pobyt v lázních svým známým a přátelům?**

- a) ano
- b) ne

**8. Jak byste hodnotili následující služby?**

*1- výborné, 2-velmi dobré, 3-dobré, 4-uspokojivé, 5-nevyhovující*

	1	2	3	4	5
První dojem v lázeňském domě:					
Informace a služby poskytované na recepci:					
Úroveň ubytovacích služeb:					
Nabídka denního baru a kavárny:					
Nabídka kulturních akcí (divadlo, koncerty):					
Nabídka zájezdů:					
Nabídka sportovních akcí (fitness, bazén, ..)					
Informace o kulturních akcích:					

**9. Byla v lázních možnost přípojky na internet?**

- a) ano
- b) ne

**10. Poskytují lázně některé z těchto druhů slev?**

- a) sezóna x mimosezóna
- b) slevy pro stálé klienty
- c) obojí
- d) nevím

**11. Připomínky- kladné i záporné. Co byste v lázních vylepšili?**

## II. Stravování

### 1. Jak byste hodnotili následující služby?

*1- výborné, 2-velmi dobré, 3-dobré, 4-uspokojivé, 5-nevyhovující*

	1	2	3	4	5
Kvalita podávaných pokrmů:					
Úroveň obsluhy:					

### 2. Měli jste možnost výběru z několika druhů jídel?

- a) ano
- b) ne

### 3. Byla v lázních možnost nabídky různých druhů diet? (diabetická, redukční, aj.)

- a) ano
- b) ne

## III. Lázeňská a léčebná péče

### 1. Jak byste hodnotili následující služby?

*1- výborné, 2-velmi dobré, 3-dobré, 4-uspokojivé, 5-nevyhovující*

	1	2	3	4	5
Úroveň lékařské péče:					
Ochota a péče zdravotních sester:					
Úroveň podávaných procedur:					

### 2. Rady lékařů jsou pro mne:

- a) Cenné a důležité
- b) Očekával bych konkrétnější
- c) Žádné mi nebyly sděleny
- d) Absolvoval(a) jsem pobyt bez lékařské prohlídky

### 3. Měli jste procedury tzv. pod jednou střechou?

- a) ano
- b) ne

### 4. Která z procedur byla pro Vás nejpříjemnější?



**5. Myslíte si, že byl dostatečný počet procedur, který Vám lékař předepsal?**

- a) ano
- b) ne
- c) nevím, nemohu posoudit

**6. Co byste na lékařské péči změnili? Co Vám v péči chybělo?**

#### **IV. Obecné otázky**

**1. V čem vidíte největší přednost lázní?**

- a) lázeňské služby
- b) ochota personálu
- c) strategická poloha
- d) dostupnost lázní (finanční, infrastrukturní)
- e) kulturní vyžití v lázních

**2. V čem vidíte největší nedostatek lázní?**

- a) lázeňské služby
- b) ochota personálu
- c) strategická poloha
- d) dostupnost lázní (finanční, infrastrukturní)
- e) kulturní vyžití v lázních

**3. O lázeňské pobyty jste se dozvěděli:**

- a) od známých
- b) od lékaře
- c) prostřednictvím cestovní kanceláře
- d) z reklamy v tisku
- e) z internetu
- d) jiným způsobem:.....

# **Příloha B**

## **Lázeňský zákon (164/2001 Sb.)**

Zákon o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (lázeňský zákon).

### **ČÁST PRVNÍ**

#### **HLAVA 1**

#### **ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

##### **§ 1 Předmět úpravy**

Tento zákon stanoví podmínky pro vyhledávání, ochranu, využívání a další rozvoj přírodních léčivých zdrojů, zdrojů přírodních minerálních vod určených zejména k dietetickým účelům, přírodních léčebných lázní a lázeňských míst.

##### **§ 2 Vymezení pojmů**

(1) Přírodním léčivým zdrojem je přirozeně se vyskytující minerální voda, plyn nebo peloid, které mají vlastnost vhodnou pro léčebné využití, a o tomto zdroji je vydáno osvědčení podle tohoto zákona. Peloidem se rozumí rašelina, slatina nebo bahno. Minerální vodou pro léčebné využití se rozumí přirozeně se vyskytující podzemní voda původní čistoty s obsahem rozpuštěných pevných látek nejméně 1 g/l nebo s obsahem nejméně 1 g/l rozpuštěného oxidu uhličitého nebo s obsahem jiného pro zdraví významného chemického prvku anebo která má u vývěru přirozenou teplotu vyšší než 20°C nebo radioaktivitu radonu nad 1,5 kBq/l.

(2) Zdrojem přírodní minerální vody je přirozeně se vyskytující podzemní voda původní čistoty, stálého složení a vlastností, která má z hlediska výživy fyziologické účinky dané obsahem minerálních látek, stopových prvků nebo jiných součástí, které umožňují její použití jako potraviny a k výrobě balených minerálních vod, a o tomto zdroji bylo vydáno osvědčení podle tohoto zákona.

(3) Přírodními léčebnými lázněmi se rozumí soubor zdravotnických a jiných souvisejících zařízení sloužících k poskytování lázeňské péče stanovený za přírodní léčebné lázně podle tohoto zákona.

(4) Lázeňským místem se rozumí území nebo část území obce nebo více obcí, v němž se nacházejí přírodní léčebné lázně, stanovené za lázeňské místo podle tohoto zákona.

### **§ 3 Hodnocení a využívání přírodních léčivých zdrojů a zdrojů přírodních minerálních vod**

(1) Způsob a rozsah hodnocení přírodního léčivého zdroje a zdroje přírodní minerální vody, způsob získávání minerální vody, plynu a peloidu z těchto zdrojů (dále jen "výtěžek"), úpravu, přepravu a skladování výtěžku z těchto zdrojů a označování výrobku z přírodního léčivého zdroje stanoví vyhláška Ministerstva zdravotnictví (dále jen "ministerstvo"). Při výrobě balených přírodních minerálních vod a nakládání s výrobkem ze zdroje přírodní minerální vody se postupuje podle zvláštních právních předpisů, pokud tento zákon nestanoví jinak. Ukazatele přírodního ozáření z vody stanoví zvláštní právní předpis.

(2) K účelům lázeňské péče lze využívat pouze ty zdroje minerální vody, plynu nebo peloidu, o nichž je vydáno osvědčení, že jsou přírodním léčivým zdrojem podle tohoto zákona.

(3) K výrobě balených přírodních minerálních vod lze využívat pouze ty zdroje, o nichž je vydáno osvědčení podle tohoto zákona.

## **HLAVA VI**

### **PŘÍRODNÍ LÉČEBNÉ LÁZNĚ A LÁZEŇSKÁ MÍSTA**

#### **§ 25 Podmínky pro stanovení přírodních léčebných lázní**

(1) Za přírodní léčebné lázně lze stanovit soubor zdravotnických a jiných zařízení, která mají sloužit k poskytování lázeňské péče na území se stavem životního prostředí odpovídajícím požadavkům lázeňské péče, pokud se na tomto území nebo v jeho blízkosti nachází přírodní léčivý zdroj nebo toto území má klimatické podmínky příznivé k léčení. Požadavky na životní prostředí a vybavení přírodních léčebných lázní stanoví vyhláška ministerstva.

(2) Za území s klimatickými podmínkami podle odstavce 1 se nepovažují podzemní prostory.

(3) Přírodní léčebné lázně stanoví ministerstvo vyhláškou z vlastního podnětu, na návrh obce, na jejímž území mají být přírodní léčebné lázně stanoveny, nebo na návrh fyzické nebo právnické osoby, která hodlá využívat místní přírodní léčivé zdroje nebo klimatické podmínky příznivé k léčení k poskytování lázeňské péče.

(4) Stanovení přírodních léčebných lázní ministerstvo zruší vyhláškou, pokud důvody pro jejich stanovení zanikly.

## **§ 26 Návrh na stanovení přírodních léčebných lázní**

(1) Návrh na stanovení přírodních léčebných lázní obsahuje

- a) údaje z katastru nemovitostí o pozemcích a údaje o dalších nemovitostech, které vymezují území léčebných lázní,
- b) odborný posudek o stavu životního prostředí,
- c) údaje o přírodních léčivých zdrojích navrhovaných k využití v přírodních léčebných lázních, u přírodních léčebných lázní využívajících klimatické podmínky příznivé k léčení podrobný popis bioklimatických podmínek a odborný posudek o léčivých účincích klimatických podmínek na lidské zdraví a o jejich využitelnosti pro klimatickou lázeňskou léčbu,
- d) údaje o zdravotnických a jiných zařízeních a objektech potřebných k poskytování lázeňské péče,
- e) indikační zaměření přírodních léčebných lázní v návaznosti na charakter využívaného přírodního léčivého zdroje a klimatických podmínek příznivých k léčení včetně odůvodnění indikačního zaměření,
- f) návrh statutu lázeňského místa (§ 28 odst. 3), pokud si ho ministerstvo vyžádá.

(2) Ministerstvo projedná návrh na stanovení přírodních léčebných lázní se správními úřady dotčenými podle zvláštních právních předpisů a s obcí, na jejímž území mají být přírodní léčebné lázně stanoveny. Správní úřady a obec jsou povinny sdělit své stanovisko do 60 dnů ode dne obdržení výzvy ke sdělení stanoviska. Pokud v této lhůtě svá stanoviska ministerstvu nesdělí, má se za to, že k návrhu nemají připomínky.

## **§ 27 Klimatické podmínky přírodních léčebných lázní**

Zdravotnická zařízení, která poskytují lázeňskou péči, jsou povinna na základě průběžně prováděných klimatických měření každých 5 let předložit ministerstvu zprávu o stavu klimatických podmínek v místě přírodních léčebných lázní. V případě přírodních léčebných lázní využívajících klimatické podmínky příznivé k léčení musí zpráva obsahovat i zhodnocení další využitelnosti těchto podmínek pro klimatickou lázeňskou léčbu. Pokud je v přírodních léčebných lázních více zdravotnických zařízení poskytujících lázeňskou péči, mohou se dohodnout o předložení společné zprávy.

## **§ 28 Podmínky pro stanovení lázeňského místa**

(1) Za lázeňské místo lze stanovit území obce nebo jeho část anebo území více obcí, popřípadě jejich částí, v němž se nacházejí přírodní léčebné lázně. Režim ochrany lázeňského místa stanoví statut lázeňského místa.

(2) Lázeňské místo a statut lázeňského místa stanoví vláda nařízením. Lázeňské místo a statut lázeňského místa vláda nařízením zruší, pokud důvody pro stanovení lázeňského místa podle tohoto zákona zanikly.

(3) Lázeňský statut zejména vymezí vnitřní a vnější území lázeňského místa a v zájmu ochrany léčebného režimu a zachování, popřípadě vytvoření lázeňského prostředí stanoví

- a) omezení související s výstavbou a rozvojem lázeňského místa,
- b) činnosti, které se v lázeňském místě omezují nebo zakazují
- c) zařízení, která se v něm nesmí zřizovat

(4) Obce, na jejichž území bylo stanoveno lázeňské místo, jsou povinny dbát na dodržování opatření uložených v lázeňském místě lázeňským statutem; za tím účelem zřizují podle zvláštního právního předpisu lázeňskou komisi.

## **§ 29 Návrh na stanovení lázeňského místa**

Návrh na stanovení lázeňského místa a návrh statutu lázeňského místa podává ministerstvu obec nebo společně více obcí, v jejichž územním obvodu jsou nebo mají být stanoveny přírodní léčebné lázně. Návrh na stanovení lázeňského místa musí obsahovat údaje o přírodních léčebných lázních, jejich přírodním léčivém zdroji nebo klimatických podmínkách příznivých k léčení, údaje o stavu životního prostředí a podmínky pro využití zařízení přírodních léčebných lázní a podmínky pro jejich rozvoj. Návrh statutu lázeňského místa musí obsahovat náležitosti podle § 28 odst. 3.

## **§ 30 Vnitřní území lázeňského místa, hranice lázeňského místa**

(1) Vnitřní území lázeňského místa zahrnuje ucelenou část území, v níž jsou soustředěna zařízení sloužící bezprostředně lázeňskému provozu.

(2) Hranice vnitřního území lázeňského místa se označí zejména na přístupových komunikacích. Hranice lázeňského místa se označí jen v nezbytně nutných případech.

(3) Označení hranic podle odstavce 2 provede na své náklady obec.

(4) Katastrální úřad eviduje vnitřní území lázeňského místa v katastru nemovitostí podle grafických a písemných podkladů předložených ministerstvem. Hranice vnitřního území lázeňského místa a hranice lázeňského místa se vyznačí v územně plánovací dokumentaci.

## **§ 31 Název lázeňského místa a používání označení "lázně" v názvu obce**

(1) Lázeňské místo se označí názvem obce, na jejímž území byly přírodní léčebné lázně stanoveny jako první. Pokud byly přírodní léčebné lázně stanoveny na území více obcí současně, označí se lázeňské místo názvem obce, na jejímž území se nachází převažující část přírodních léčebných lázní.

(2) V názvu obce lze označení "lázně" užít, jen pokud bylo na jejím území nebo jeho části stanoveno lázeňské místo. Pokud bylo lázeňské místo stanoveno na území více obcí, lze označení "lázně" užít v názvu obce, jejíž název je užít v označení lázeňského místa. Při doplnění názvu obce o označení "lázně" nebo vypuštění tohoto označení, pokud byly přírodní léčebné lázně zrušeny, se postupuje podle zvláštního právního předpisu.

## Příloha C



Zdroj: <http://www.berta.cz/>

### Wellness pobyty v Bertiných lázních- Třeboň

#### Nabídka týdenních wellness pobytů

##### Zadáno pro ženy

- 6 x ubytování v Bertiných lázních
- 6 x polopenze se snídaní biffé
- 2 x slatinná koupel
- 2 x částečná ruční masáž
- 1 x květinová koupel
- 1 x lymfodrenáž Vasotrain
- 2 x Hydrojet
- 2 x Sigoroll
- 2 x bazén s whirlpoolem (13.00 - 21.00 hod.)
- 1 x sauna + pára
- 2 x fitness
- Beauty balíček (kadeřnictví, kosmetika, pedikúra)
- malý dárek

Cena za pobyt na osobu v Kč			
Pokoj	MIMOSEZÓNA 4.1. - 31.3.2010 1.11. - 16.12.2010	HLAVNÍ SEZÓNA 1.4. - 30.4.2010 15.6. - 31.8.2010 1.10. - 31.10.2010	LÁZEŇSKÁ SEZÓNA 1.5. - 14.6.2010 1.9. - 30.9.2010
SGL I. kat.	8880	9900	10200
DBL I. kat. Klasik, BT	8040	9300	9600
DBL I. kat. Klasik	7740	9000	9300
DBL I.A kat.	8280	9600	9900
APT I. kat.	9720	11100	11400
APT I.A kat.	10920	12300	12600

### Do Bertiných lázní za dietní kázní

- 6 x ubytování v Bertiných lázních
- 6 x stravování formou plné penze
- konzultace s dietologem - dietní sestrou - stanovení dietologického plánu
- 3 x slatinná koupel
- 3 x částečná ruční masáž
- 1 x citrusová koupel
- 1 x kombinovaná lázeň
- 1 x mechanická masáž Hydrojet
- 1 x Nordic walking
- 2 x Sigoroll (příp. Hydrojet)
- 1 x fitness
- 2 x rotoped
- malý dárek

Cena za pobyt na osobu v Kč			
Pokoj	MIMOSEZÓNA 4.1. - 31.3.2010 1.11. - 16.12.2010	HLAVNÍ SEZÓNA 1.4. - 30.4.2010 15.6. - 31.8.2010 1.10. - 31.10.2010	LÁZEŇSKÁ SEZÓNA 1.5. - 14.6.2010 1.9. - 30.9.2010
SGL I. kat.	9110	10130	10430
DBL I. kat. Klasik, BT	8270	9530	9830
DBL I. kat. Klasik	7970	9230	9530
DBL I.A kat.	8510	9830	10130
APT I. kat.	9950	11330	11630
APT I.A kat.	11150	12530	12830

### Balzám pro tělo a duši

Pobyt zahrnuje:

- 6 x ubytování v Bertiných lázních
- 6 x polopenze se snídaní biffé
- 1 x slatinná koupel
- 1 x koupel ve slatinném extraktu RosenSPA
- 2 x částečná ruční masáž
- 1 x podvodní masáž
- 1 x bazén s whirlpoolem (13.00 - 21.00 hod.)
- 2 x Hydrojet nebo Sigoroll
- 2 x sauna + pára
- 1 x fitness
- 2 x tenis nebo squash (1 hod.)
- malý dárek



Cena za pobyt na osobu v Kč			
Pokoj	MIMOSEZÓNA 4.1. - 31.3.2010 1.11. - 16.12.2010	HLAVNÍ SEZÓNA 1.4. - 30.4.2010 15.6. - 31.8.2010 1.10. - 31.10.2010	LÁZEŇSKÁ SEZÓNA 1.5. - 14.6.2010 1.9. - 30.9.2010
SGL I. kat.	7620	8640	8940
DBL I. kat. Klasik, BT	6780	8040	8340
DBL I. kat. Klasik	6480	7740	8040
DBL I.A kat.	7020	8340	8640
APT I. kat.	8460	9840	10140
APT I.A kat.	9660	11040	11340

### Program pro seniory

- 6 x ubytování v Bertiných lázních
- 6 x polopenze se snídaní biffé
- 2 x částečná ruční masáž
- 2 x LTV v bazénu
- 2 x Aubertina zlatá lázeň (slatinový extrakt)
- 2 x bylinná koupel
- 1 x kombinovaná lázeň
- 3 x plynové obálky
- 6 x Hydrojet nebo Sigoroll
- malý dárek

Cena za pobyt na osobu v Kč			
Pokoj	MIMOSEZÓNA 4.1. - 31.3.2010 1.11. - 16.12.2010	HLAVNÍ SEZÓNA 1.4. - 30.4.2010 15.6. - 31.8.2010 1.10. - 31.10.2010	LÁZEŇSKÁ SEZÓNA 1.5. - 14.6.2010 1.9. - 30.9.2010
SGL I. kat.	8090	9110	9410
DBL I. kat. Klasik, BT	7250	8510	8810
DBL I. kat. Klasik	6950	8210	8510
DBL I.A kat.	7490	8810	9110
APT I. kat.	8930	10310	10610
APT I.A kat.	10130	11510	11810

## Nabídka víkendových wellness pobytů

### Víkend v pohybu ve dvou

- 3x ubytování se snídaní v penzionu nebo hotelu do vzdálenosti 300 m od lázní
- 2x 1hod. bazén s whirlpoolem
- 1x slatinná koupel
- 1x částečná ruční masáž
- malý dárek
- + pro pár: 2 hod. tenis nebo squash, 2 hod. fitness, 1 hod. bowling

Cena za pobyt na osobu v Kč	
	DBL
<b>MIMOSEZÓNA:</b> 4. 1. - 31. 3. 2010; 1. 11. - 16. 12. 2010	<b>7520</b>
<b>HLAVNÍ SEZÓNA:</b> 1. 4. - 31. 10. 2010	<b>9920</b>

### Třeboňské osvěžení

Dopřejte si prodloužený víkend v Bertiných lázních a načerpejte nové síly.

- 3 x ubytování v penzionu nebo hotelu do vzdálenosti 300 m od lázní
- 3 x snídaně
- 2 x 1h bazén s whirlpoolem (13 - 21 hod.)
- 1 x slatinná koupel
- 1 x částečná ruční masáž
- 1 x perličková koupel
- 1 x Hydro-jet
- malý dárek

Cena za pobyt na osobu v Kč		
	SGL	DBL
<b>MIMOSEZÓNA:</b> 4. 1. - 31. 3. 2010; 1. 11. - 16. 12. 2010	<b>4300</b>	<b>3700</b>
<b>HLAVNÍ SEZÓNA:</b> 1. 4. - 31. 10. 2010	<b>5200</b>	<b>4900</b>

Poznámka: SGL - jednolůžkový pokoj, DBL - dvoulůžkový pokoj

Cena nezahrnuje lázeňský poplatek.

## Příloha D- Návrh na lázeňskou péči

	IČP	<b>NÁVRH NA LÁZEŇSKOU PÉČI - díl 1</b>		Ev. č.
	Odbornost	předvolání pacientovi		Cís. vystavující OP ZP
		<b>Pacient</b>	<b>Zák. zástupce</b>	
Příjmení a jméno				
Číslo pojistnice				
Zaměstnavatel - Škola (třída)				
Bydliště (adresa) vč. PSČ		tel.:		
		tel.:		
Diagnóza pro lázeňskou léčbu (slovy):  Indikace: <input type="text"/> Dg. <input type="text"/> Komplexní - příspěvková lázeňská péče <input type="checkbox"/> I. <input type="checkbox"/> II. <input type="checkbox"/> D pořadí naléhavosti u komplexní lázeňské péče Průvodce pro pobyt u komplexní lázeňské péče <b>Muž - Žena</b> Doporučené místo pro lázeňskou léčbu:  1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/>  Dne: <input type="text"/> razítko ZZ, jmenovka a podpis lékaře <b>POTVRZENÍ ODBORNÍKA PRO NEMOCI Z POVOLÁNÍ</b> Dne: <input type="text"/> razítko a podpis		<b>STANOVISKO REVIZNÍHO LÉKAŘE OP ZP</b>  Schváň: - komplexní lázeňskou péči s pořadím naléhavosti <input type="checkbox"/> I. <input type="checkbox"/> II. <input type="checkbox"/> D - příspěvkovou lázeňskou péči <b>Muž - Žena</b> - průvodce pro pobyt u komplexní lázeňské péče - lázeňské zařízení, smluvní kategorie ubytování:  1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/> Upravuji - Zemřím (důvod):  Dne: <input type="text"/> razítko a podpis revizního lékaře <input type="text"/> razítko a podpis OP ZP		

LÁZEŇSKÉ ZAŘÍZENÍ (adresa):

Termín nástupu:

15015-0

razítko a podpis

LÉKAŘSKÁ ZPRÁVA:

( lze nahradit propouštěcí zprávou lůžk. zařízení, obsahuje-li požadované údaje)

A: DŮLEŽITÁ ANAMN. DATA (u dětí podrobně)

B: NO

C: OBJ. NÁLEZ A FUNKČNÍ STAV (u dětí vyplnit navíc odbornou vložku)

D: LABOR. A DALŠÍ POTŘ. VYŠETŘENÍ (min. die IS)

E: DIAGNOSTICKÝ ZÁVĚR VČ. VEDLEJŠÍ DIAGNÓZY

F: LÉKAŘEM DOPORUČENÉ ZVL. POŽADAVKY NA LÁZ. LÉČBU

G: ZDŮVODNĚNÍ PRŮVODCE PRO POBYT

IČP	
Odbornost	

razítko a podpis lékaře doporučujícího láz. léčbu

Potvrzuji, že jsem převzal a vzal na vědomí poučení pacienta „Jak s ZP do lázní“

podpis pojistnice (zák. zástupce)

## Příloha E - Lázně České republiky

- **Bechyně** - Lázně Bechyně, s. r. o., **indikace:** nemoci pohybového ústrojí.
- **Bludov** - Lázně Bludov - indikace: poruchy metabolismu (děti a dorost), nemoci dýchacího ústrojí (děti a dorost), nemoci pohybového ústrojí (děti a dorost + dospělí)
- **Darkov - Karviná** – Lázně Darkov, a.s., **indikace:** nemoci pohybového ústrojí, vysoká specializace na časnou pooperační rehabilitaci umělých kloubních náhrad, nemoci nervové, nemoci kožní – rehabilitace popáleninových jizev.
- **Františkovy Lázně** – Lázně Františkovy Lázně, a.s., **indikace:** nemoci oběhového ústrojí, nemoci pohybového ústrojí, nemoci dýchacího ústrojí, nemoci trávicího ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci nervové, nemoci kožní, nemoci gynekologické
- **Hodonín** – Lázně Hodonín, **indikace:** nemoci pohybového ústrojí, nemoci nervové, nemoci kožní, nemoci gynekologické
- **Jáchymov** – Léčebné lázně Jáchymov a.s., **indikace:** nemoci pohybového aparátu, nemoci periferního nervového systému, choroby metabolické, choroby kožní, CNS onemocnění, pooperační a posttraumatické stavy, osteoporóza
- **Janské Lázně** – Státní léčebné lázně Janské Lázně s.p., **indikace:** nemoci pohybového ústrojí, nemoci nervové, onkologická onemocnění, netuberkulózní nemoci dýchacího ústrojí, nemoci kožní.
- **Jeseník** - Priessnitzovy léčebné lázně a.s., **indikace:** nemoci horních i dolních cest dýchacích, oběhového ústrojí, poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci pohybového ústrojí, duševní poruchy, nemoci kožní a ženské, v posledních letech převážně preventivní relaxačně-rehabilitační a ozdravné pobyty pro načerpání fyzických i duševních sil. nemoci pohybového ústrojí
- **Karlova Studánka** – Státní léčebné lázně Karlova Studánka s.p., **indikace:** nemoci onkologické, nemoci dýchacího ústrojí, nemoci pohybového ústrojí, nemoci oběhového ústrojí. nemoci pohybového ústrojí
- **Karlovy Vary** - **indikace:** nemoci oběhového ústrojí, nemoci trávicího ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci dýchacího ústrojí, nemoci pohybového ústrojí

- **Klimkovice** – AquaKlim, s.r.o.-Sanatoria Klimkovice, **indikace:** nemoci oběhového ústrojí, nemoci nervové, nemoci pohybového ústrojí, nemoci gynekologické. nemoci pohybového ústrojí
- **Konstantinovy Lázně** - Léčebné lázně Konstantinovy Lázně a.s., **indikace:** komplexní diagnostika, prevence a léčení chorob kardiovaskulárního systému, choroby pohybového systému, výměny látkové (diabetes mellitus) a dýchacího ústrojí
- **Lázně Bělohrad** - Anenské slatinné lázně a.s., **indikace:** nemoci pohybového ústrojí, nemoci neurologické, nemoci gynekologické, nemoci kožní, nemoci onkologické
- **Lázně Bohdaneč** - Léčebné lázně Bohdaneč, a.s., **indikace:** nemoci pohybového ústrojí
- **Lázně Kunderatice** - Lázně Kunderatice a.s., **indikace:** nemoci pohybového ústrojí
- **Lázně Kynžvart** – Lázně Kynžvart, **indikace:** nemoci dýchacího ústrojí, nemoci kožní, nemoci ledvin a cest močových.
- **Lázně Libverda** - Lázně Libverda, a.s., **indikace:** onemocnění srdce a kardiovaskulárního systému, onemocnění pohybového ústrojí, nervová onemocnění
- **Lázně Toušeň** - Slatinné Lázně Toušeň, **indikace:** nemoci pohybového ústrojí
- **Lipová-Lázně** - SCHROTH, spol. s r. o., Lázně Dolní Lipová **indikace:** nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí (mj. obezita, cukrovka, stavy po operaci štítné žlázy), nemoci pohybového ústrojí, nemoci kožní.
- **Luhačovice** - Lázně Luhačovice, a.s., **indikace:** onemocnění dýchacího ústrojí, nemoci trávicího ústrojí, nemoci z poruch výměny látkové, poruchy pohybového aparátu, nemoci oběhového ústrojí, nemoci onkologické.
- **Mariánské Lázně** - **indikace:** nemoci oběhového ústrojí, nemoci trávicího ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci dýchacího ústrojí, nemoci pohybového ústrojí, nemoci ledvin a močových cest
- **Mšené-Lázně** – Mšené Lázně a.s., **indikace:** nemoci nervové, nemoci pohybového ústrojí
- **Ostrožská Nová Ves** - Sírnaté lázně Ostrožská Nová Ves, s.r.o., **indikace:** nemoci pohybového aparátu, nemoci kožní.

- **Poděbrady** - Lázně Poděbrady, a.s., **indikace:** Nemoci oběhového ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci pohybového ústrojí
- **Slatinice** - Lázně Slatinice a.s., **indikace:** nemoci pohybového ústrojí, bolesti zad, páteře a kloubů, pooperační stavy, poúrazové stavy, artróza a osteoporóza
- **Teplice** - Lázně Teplice v Čechách a.s., **indikace:** nemoci pohybového ústrojí, nemoci cévní, nervové
- **Teplice nad Bečvou** - Lázně Teplice nad Bečvou, a.s. **indikace:** Dospělí: nemoci oběhového ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci pohybového ústrojí.  
Děti a dorost: nemoci oběhového a pohybového ústrojí, nemoci kožní, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí.
- **Třeboň** - **indikace:** nemoci pohybového ústrojí
- **Velichovky** - Lázně Velichovky a.s., **indikace:** nemoci nervové, nemoci pohybového ústrojí
- **Velké Losiny** - Lázně Velké Losiny s.r.o., **indikace:** nemoci nervové, nemoci pohybového ústrojí a nemoci respirační.
- **Vráž** - Lázně Hotel Vráž s.r.o., **indikace:** nemoci pohybového ústrojí, nemoci nervové.